



Редакционная политика Госуслуг

Заповеди редполитики

Редакционная политика — это обязательные требования ко всем текстам на Госуслугах

В основе редполитики лежат принципы инфостилия, которыми обязаны руководствоваться все, кто работает с текстами

По любым вопросам, связанным с текстами, сначала нужно обращаться к редполитике, словарю терминов и гайдам, а потом уже искать ответы в других источниках

Пять заповедей

- Грамотность

Базовое требование, а не приятный бонус. Ошибки и опечатки убивают текст, им нет оправдания. Обращайте внимание на все слова, которые Word подчёркивает красным, и перечитывайте то, что написали

- Простота и ясность

Нас читают разные люди, поэтому всё должно быть просто и понятно. Никаких заумностей, канцеляризмов и сложных объяснений. Читайте вслух то, что написали, и переписывайте, если споткнулись или потеряли мысль

- Краткость

Практически любой текст от сокращения только выигрывает. Перечитайте ещё раз то, что написали, и попробуйте сформулировать короче. Без повторов, лишних деталей и бесполезной информации

- Полезность

Люди приходят на Госуслуги, чтобы решить свои проблемы. Поэтому тексты должны рассказывать о понятной пользе для человека: финансовой выгоде, экономии времени и улучшении жизни сейчас или в будущем

- Красота

Текст должен быть не только понятным, но и красивым. Требования по использованию кавычек, тире, точек и другие правила оформления текстов, описанные в гайдах, обязательны к исполнению

Стиль общения

Стиль общения Госуслуг — дружелюбный, но без панибратства, официальный, но без бюрократического формализма. Мы говорим с людьми честно и прямо, не заискиваем, открыто признаём ошибки и проблемы

Мы стремимся объяснять сложные вещи простым языком — даём примеры, не цитируем нормативные акты и следим, чтобы не было канцеляризмов. Текст на Госуслугах должен быть понятен человеку любого возраста и профессии — так говорил бы заботливый консультант, помогающий человеку получить услугу

Обязательное требование к текстам — соблюдение правил русского языка и редполитики.

Дополнительные требования может накладывать тип контента. Например, в отдельных разделах редполитики описаны правила текстов в услугах и приложениях

Принципы сильного текста

Тексты на Госуслугах должны быть простыми, лаконичными, понятными, чёткими и ясными. Это поможет пользователю быстрее разобраться и решить свою проблему

Чёткие заголовки и подзаголовки

Ставим заголовки и подзаголовки, раскрывающие суть текста. Рекомендуемая длина — не более 7 слов без учёта предлогов и союзов



Нет

Как записаться на приём к врачу
в медицинскую организацию,
оказывающую услуги по полису ОМС

Важно!

Каждый регион самостоятельно
устанавливает стоимость патента
на календарный год. Точная сумма будет
указана при заполнении формы
оплаты на Госуслугах



Да

Как записаться на приём к врачу

Стоимость патента

Каждый регион самостоятельно
устанавливает стоимость патента
на календарный год. Точная сумма будет
указана при заполнении формы
оплаты на Госуслугах

Принципы сильного текста

Понятные предложения

Одно предложение — одна мысль. Рекомендуемая длина предложения — не более 15 слов без учёта предлогов и союзов

 Нет

Кадастровый инженер проводит работы с объектами недвижимости и готовит документы, содержащие сведения для кадастрового учёта или снятия с него, внесения сведений в ЕГРН, которые лягут в основу межевого плана, технического плана или акта обследования объекта

 Да

Кадастровый инженер выполняет работы с объектами недвижимости. Также он готовит межевой и технический планы, акт обследования. Эти документы нужны для внесения сведений в ЕГРН

Принципы сильного текста

Точка — лучший знак препинания

Если вместо запятой можно поставить точку, ставим точку и начинаем новое предложение

 Нет

После открытия аккредитива обе стороны подписывают договор через приложение «Госключ», на это даётся 24 часа, а после этого он считается заключённым

 Да

После открытия аккредитива обе стороны подписывают договор через приложение «Госключ». На это даётся 24 часа. После этого он считается заключённым

Лаконичность

Если из предложения можно убрать слово и смысл от этого не изменится, убираем. Избегаем вводных слов, связываем части текста с помощью смысла

 Нет

Скачайте мобильное приложение «Госключ» в магазинах приложений Google Play, App Store, AppGallery или RuStore

 Да

Скачайте приложение «Госключ» в Google Play, App Store, AppGallery или RuStore

Принципы сильного текста

Краткость

Меняем длинное слово на короткое, если смысл сохраняется

 Нет

Юридическое лицо может перейти
на специальный режим налогообложения

 Да

Организация может перейти
на специальный режим налогообложения

Прямой порядок слов

Порядок слов — кто что сделал — обычно лучше, чем обратный

 Нет

Какие подтверждающие документы
подготовить, расскажет сотрудник местного
органа самоуправления

 Да

Сотрудник местного органа самоуправления
расскажет, какие подтверждающие
документы подготовить

Принципы сильного текста

Ясность

Очищаем текст от метафор, эвфемизмов, речевых штампов

 Нет

Как получить свидетельство о самом
счастливом событии в жизни

Какие приятные бонусы ждут, если вы
в интересном положении

У вас прекрасный возраст: новинки для
предпенсионеров

 Да

Как получить свидетельство о браке

Какие пособия положены беременным

Как предпенсионеру получить льготы
и выплаты

Принципы сильного текста

Объективность и честность

Не используем модальные слова, выражающие отношение к происходящему: безусловно, видимо, на самом деле, возможно, действительно, кажется, к сожалению, как говорится и другие. Разъясняем неудобные вопросы

 Нет

К счастью, госпошлина за регистрацию брака всего 350 ₽

Возможно, данные из реестра не загрузились

 Да

Госпошлина за регистрацию брака — 350 ₽

Если записаться не получается, подайте жалобу. Ведомство рассмотрит её в течение 3 календарных дней

Принципы сильного текста

Уважение и общение на равных

Общаемся с пользователями как со взрослыми. Не используем уменьшительно-ласкательные формы слов. Не манипулируем, не давим на жалость, не используем тёмные паттерны

Нет

Записать ребёнка в детский садик можно на Госуслугах

Электронные письма помогают сохранить деревья, где живут птички

Чем быстрее вы заполните черновик и отправите заявление, тем выше шанс поступить в выбранную школу

Если вы отмените рассылку, мы будем грустить

Да

Записать ребёнка в детский сад можно на Госуслугах

Электронные письма снижают потребление бумаги

Заполните черновик заявления заранее. 1 апреля вам останется только отправить заявление в выбранную школу

Чтобы отменить рассылку, перейдите в настройки раздела «Уведомления» и уберите соответствующую отметку

Решение проблемы пользователя

Тексты на Госуслугах решают проблему пользователя — в них есть чёткая инструкция, что делать в его ситуации. Нельзя оставлять пользователя наедине с его проблемой и давать формальные отписки

В текстах должны быть раскрыты важные нюансы. Если даём инструкцию, то она описывает каждый шаг пользователя. Должен быть полный список документов, сроки, все варианты оплаты и другая информация, которая нужна пользователю

По возможности в текстах должна быть точка выхода — кнопка или ссылка, по которой человек может перейти и решить свою проблему. Это может быть переход на целевое действие, ключевую или вспомогательную услугу, другой вопрос по теме, карту ведомств, горячую линию, онлайн-приёмную

Как помочь решить проблему

- Дать чёткую инструкцию: что делать пользователю в его ситуации, в какой последовательности. Или дать объяснение, почему нельзя получить желаемое
- Привести полный список документов, которые нужны в этой ситуации. Если документ нестандартный, дать подсказку, где его получить
- Указать размер госпошлины или другой суммы к оплате, если услуга платная
- Указать срок получения услуги или решения вопроса
- Если предполагается личный приём в ведомстве, описать, как он проходит
- Рассказать, что человек получит, когда услуга будет оказана

Решение проблемы пользователя — основной критерий качества текстов. Эти критерии были созданы для работы с часто задаваемыми вопросами, но могут применяться к любому типу контента

Обозначение действующих лиц

Пользователю должно быть понятно, кто совершает действие и кто отвечает за результат

Обозначение действующих лиц должно быть минимальным и достаточным

Допустимо сокращать официальные названия органов власти, ведомств, министерств, нормативных актов. При этом смысл не будет нарушен, а текст станет простым и понятным

⊗ Действующие лица скрыты

Обращение будет рассмотрено в срок от 2 до 3 недель

В случае невозможности предоставления документов лично убедительная просьба...

Если прошло больше 6 месяцев, заявление отправят в архив

После оплаты долга деньги поступают на депозитный счёт ФССП и перечисляются взыскателю в течение 21 дня

Обратиться к специалисту впервые можно только по направлению

Документы проверят и поставят штамп о регистрации по месту жительства

Дождитесь, когда заявление проверят

✓ Действующие лица обозначены

Сотрудники МВД рассмотрят обращение за 2–3 недели

Если вы не можете подать документы лично...

Если прошло больше 6 месяцев, МВД остановит работу по вашему заявлению и отправит его в архив

После оплаты долга деньги поступают на депозитный счёт ФССП. Пристав вручную учитывает платёж и перечисляет деньги взыскателю. Это может занять до 21 рабочего дня

Обратиться к специалисту впервые можно только по направлению от лечащего врача

Сотрудник МВД проверит документы и поставит штамп о регистрации по месту жительства

Дождитесь, когда МВД проверит заявление. Обычно это занимает от 2 до 12 рабочих дней

Определённость действий

Из текста должно быть понятно, какие именно действия совершают участники событий или какие действия должен совершить человек

⊗ Действия скрыты

В установленном порядке обратитесь с официальным запросом в исполнительный орган власти

Пенсию доставляют в определённые дни

Надлежащие документы за установленный в законодательном порядке период необходимо предоставить в соответствующий налоговый орган

Используйте верные реквизиты и оплатите госпошлину в срок

Пропуск будет сформирован в электронном виде

Если проблема сохранится, сообщите в службу поддержки

Приходите в поликлинику с документами

⊕ Действия понятны

Отправьте запрос в районное отделение полиции

Доставка пенсии через Почту России происходит по графику. Дату можно узнать заранее в почтовом отделении

Документы на получение социального налогового вычета можно подать в налоговом органе по месту жительства

При подаче заявления в ГИБДД или МФЦ реквизиты можно узнать у сотрудника или скачать их самостоятельно на сайте ГИБДД. Оплатить госпошлину можно в любое время до личного посещения ведомства

Сотрудники пограничного органа ФСБ проверят заявление и оформят пропуск. Он придёт в [личный кабинет](#)

Если проблема сохранится, пришлите в службу поддержки:

- скриншот ошибки
- модель телефона
- версию операционной системы

Электронная почта службы поддержки: support@pos.gosuslugi.ru

Пройдите диспансеризацию в поликлинике. Возьмите с собой паспорт и полис ОМС. Все процедуры можно пройти за 1 день. На время диспансеризации работодатель предоставит выходной день с сохранением заработной платы

Примеры и опора на опыт

Инструкции могут быть подкреплены примерами из реальной жизни, чтобы человек мог применить их к своей ситуации

 Нет

Пособие по беременности и родам рассчитывается исходя из среднего заработка за 2 года, предшествующих году, в котором женщина уходит в декрет

Индексация алиментов не гарантирует выплату в полном размере

В некоторых случаях имущество, входящее в состав наследства, переходит государству

 Да

Пособие по беременности и родам рассчитывается исходя из среднего заработка за 2 года, предшествующих году, в котором женщина уходит в декрет

Например, если декрет начался в 2024 году, расчётным периодом, за который учитываются доходы, будут 2023 и 2022 годы

Индексация алиментов не гарантирует выплату в полном размере. Например, если у плательщика несколько алиментных обязательств и его доход не увеличился, выплаты распределяются между получателями алиментов пропорционально сумме долга

В некоторых случаях имущество, входящее в состав наследства, переходит государству. Например:

- если нет наследников или они отстранены
- никто из наследников не вступил в наследство
- все отказались от наследства

Неформальное изложение

В текстах на Госуслугах простота восприятия важна так же, как и юридическая точность. Поэтому информацию нужно давать не только формально верным языком, но и простым

⊗ **Формальная терминология**

Осуществление контроля за условиями жизни несовершеннолетних, переданных под опеку (попечительство, в приёмную семью), соблюдением опекунами (попечителями, приёмными родителями) прав и законных интересов несовершеннолетних и выполнением требований к осуществлению своих прав и исполнению своих обязанностей

✓ **Упрощённая терминология**

Контроль за условиями жизни несовершеннолетних под опекой

Проверка условий жизни несовершеннолетних под опекой

Понятные для каждого человека слова

Основная часть нашей аудитории не юристы, а обычные люди. Поэтому использование терминов, не совпадающих дословно с закреплёнными в нормативных актах, не является ошибкой

Мы опираемся на массового пользователя и используем тот термин, который понятен большинству:

- вместо «мобильное устройство» — «телефон», хотя иногда это может быть планшет
- вместо «транспортное средство» — «автомобиль», хотя иногда это может быть мопед
- вместо «водительское удостоверение» — «водительские права» или просто «права»

Актуальность сведений

Люди приходят на Госуслуги, чтобы получить официальную информацию и помощь в решении своих вопросов: инструкции, рекомендации, шаблоны документов, часы работы

Пользователи ожидают, что информация всегда будет актуальной, поэтому важно обновлять устаревшие сведения

 Нет

Результаты ЕГЭ 2020 года действительны до окончания 2024 года

Неактуальные даты

Подайте заявление в Пенсионном фонде (ПФР)

Старое название ведомства

При оплате на Госуслугах действует скидка 30%, поэтому размер госпошлины составит 245 ₽

Скидка больше не действует, информация не исправлена

 Да

Результаты ЕГЭ 2024 года действительны до окончания 2028 года

Актуальные даты

Подайте заявление в Социальном фонде (СФР)

Новое название ведомства

Размер госпошлины — 350 ₽

Скидка больше не действует, информация обновлена

Модальность

Избегайте слов «можете», «можно», «нужно», «должны» и их вариантов, когда они не несут смысла и полезной информации

 **Нет**

Вы можете заполнить анкету

Вам нужно подать заявление

Вы должны зарегистрироваться
на Госуслугах

Вы должны подготовить 2 чёрно-белых или
цветных фото размером 3,5×4,5 см

Вы можете записаться к врачу на Госуслугах
или лично в поликлинике

 **Да**

Заполните анкету

Подайте заявление

Зарегистрируйтесь на Госуслугах

Подготовьте 2 чёрно-белых или цветных
фото размером 3,5×4,5 см

Запишитесь к врачу на Госуслугах или лично
в поликлинике

Автоматически удалять модальные глаголы тоже не стоит — всегда смотрите на смысл и контекст. Если смысл текста с убранном глаголом меняется, оставляйте его

Аббревиатуры и скобки

Общее правило по аббревиатурам

При первом упоминании в тексте всегда пишем полное название, в скобках даём аббревиатуру — даже если далее понятие не встречается. При последующих упоминаниях ставим только аббревиатуру

Решение о расшифровке зависит от аудитории текста. Общеупотребительные и понятные аудитории аббревиатуры расшифровывать не надо

Не используем аббревиатуры, которые не полностью соотносятся с полной расшифровкой. Из расшифровки должно быть понятно, из каких букв складывается аббревиатура

Исключения возможны для распространённых аббревиатур, которые понятнее, чем их расшифровка: Социальный фонд (СФР), свидетельство о регистрации (СТС)

В заголовках не ставим расшифровку с аббревиатурой — только что-то одно

 Нет

ЭТК называют новый порядок учёта сведений о трудовой деятельности. Чтобы увидеть сведения, которые хранятся в электронной трудовой, нужно заказать выписку

Единый государственный экзамен (ЕГЭ) сдают в 11 классе

Подтвердите учётную запись во многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

Электронная доверенность (МЧД)

 Да

Электронной трудовой книжкой (ЭТК) называют новый порядок учёта сведений о трудовой деятельности. Чтобы увидеть сведения, которые хранятся в ЭТК, нужно заказать выписку

ЕГЭ сдают в 11 классе

Подтвердите учётную запись в МФЦ

Машиночитаемая доверенность (МЧД)

Скобки

Скобки используем только для аббревиатур. В остальных случаях ставим тире или переформулируем

 Нет

Отдать ребёнка в школу можно с 6 лет и 6 месяцев (если нет медицинских противопоказаний) до 8 лет

 Да

Отдать ребёнка в школу можно с 6 лет и 6 месяцев — если нет медицинских противопоказаний, но не позже достижения им 8 лет

Абзацы

Текст должен быть разделён на абзацы по принципу «одна тема — один абзац»

В абзаце не должно быть ничего, что не соответствует теме абзаца

⊗ Нет деления на абзацы

Прийти в ведомство придётся два раза: чтобы сдать биометрические данные и лично получить паспорт. В первый визит вас попросят сфотографироваться, сдать отпечатки пальцев, проверят и загрузят в базу данных вашу анкету. Во второй раз сотрудник полиции убедится, что вы — это вы, и выдаст вам паспорт. Оформить биометрический паспорт дистанционно нельзя. По закону сдать биометрические данные можно только в отделении полиции

✔ Есть деление на абзацы

Прийти в ведомство придётся два раза: чтобы сдать биометрические данные и лично получить паспорт

В первый визит вас попросят сфотографироваться, сдать отпечатки пальцев, проверят и загрузят в базу данных вашу анкету. Во второй раз сотрудник полиции убедится, что вы — это вы, и выдаст паспорт

Оформить биометрический паспорт дистанционно нельзя. По закону сдать биометрические данные можно только в специально оборудованном кабинете отделения полиции

Адреса и телефоны

Формат адреса

Индекс

Страна

Республика, край, область, автономный округ

Район

Населённый пункт: город, посёлок

Улица, номер дома, номер квартиры

Полное или краткое наименование организации, если адресат — организация; фамилия, имя, отчество, если адресат — человек

Сокращение «г.» для «города» используем только в адресе

Индекс указываем, если речь о почтовом адресе

Формат написания телефонных номеров

- Для мобильных: +7 123 123-23-23
- Для городских с кодом города: +7 495 123-23-23, +7 8142 123-23-23
- Для бесплатных номеров: 8 800 123-23-23

Если часть номера нужно скрыть, вместо цифр ставятся звёздочки: +7 123 ***-**-23

Адреса и телефоны

Как писать элементы адреса

Полное название	Сокращение
-----------------	------------

А – О

автономная область	авт. обл.
--------------------	-----------

автономный округ	авт. окр.
------------------	-----------

аллея	ал.
-------	-----

бульвар	бул.
---------	------

владение	вл.
----------	-----

внутригородская территория города	вн. тер. г.
-----------------------------------	-------------

город	г.
-------	----

городское поселение	ГП
---------------------	----

городской округ	г. о.
-----------------	-------

деревня	д.
---------	----

дом	д.
-----	----

дорога	дор.
--------	------

железнодорожная станция	ж/д ст.
-------------------------	---------

закрытое административно-территориальное образование	ЗАТО
--	------

здание	зд.
--------	-----

кабинет	каб.
---------	------

квартал	кв-л
---------	------

квартира	кв.
----------	-----

Полное название	Сокращение
-----------------	------------

П – Э

павильон	пав.
----------	------

переулок	пер.
----------	------

платформа	платф.
-----------	--------

площадь	пл.
---------	-----

полуостров	не сокращаем
------------	--------------

помещение	пом.
-----------	------

поселение	пос.
-----------	------

посёлок	п.
---------	----

посёлок городского типа	пгт
-------------------------	-----

посёлок сельского типа	пст
------------------------	-----

проезд	пр-д
--------	------

проспект	пр.
----------	-----

проулок	проул.
---------	--------

рабочий посёлок	р. п.
-----------------	-------

район	р-н
-------	-----

река	р.
------	----

Республика	не сокращаем
------------	--------------

село	с.
------	----

сельское поселение	с/п
--------------------	-----

Адреса и телефоны

Как писать элементы адреса

Полное название

Сокращение

километр

км

комната

комн.

корпус

корп.

край

не сокращаем

линия

лн.

литера

лит.

микрорайон

мкр.

муниципальный округ

м. окр.

муниципальный район

м. р-н

набережная

наб.

населённый пункт

н. п.

область

обл.

остановка

ост.

остров

не сокращаем

офис

оф.

Полное название

Сокращение

сельсовет

с/с

слобода

сл.

сооружение

соор.

спуск

не сокращаем

станция

ст-ца

станция

ст.

строение

стр.

тракт

не сокращаем

тупик

туп.

улица

ул.

урочище

ур.

хутор

хут.

шоссе

ш.

этаж

эт.

Буква «Ё»

Букву «ё» пишем везде, где она нужна

 Нет

ребенок

новорожденный

учеба

разрешенный

подтвержденная учетная запись

 Да

ребёнок

новорождённый

учёба

разрешённый

подтверждённая учётная запись

Буквенные наращення

Буквенные наращення не используем. Исключение — адреса. Например: 1-й пр-д Строителей

Если без наращення слово трактуется двояко, меняем формулировку или пишем полностью буквами

 Нет

СНИЛС проверяют от 15-и минут до 5-и рабочих дней

%-ный

100%-й

Порядок записи в 1-й класс

 Да

СНИЛС проверяют от 15 минут до 5 рабочих дней

Процентный

Стопроцентный, 100-процентный

Порядок записи в 1 класс

Порядок записи в первый класс

Восклицательный знак

Восклицательный знак используется только в поздравлениях

В тексте может быть только один восклицательный знак

Например, «С днём рождения!» в начале письма

Заголовки и подзаголовки

Заголовки и подзаголовки — инструменты управления вниманием читателя. Они раскрывают суть текста, поэтому должны быть точными и ясными

Заголовок

- Обращается к миру пользователя и не рассказывает про мир ведомства. Человек должен сразу понять, какую пользу он получит, прочитав статью или воспользовавшись услугой, и сможет ли он решить свою жизненную ситуацию
- Есть всегда и во всех типах контента. Например, к заголовку относится название статьи, услуги или справочного портала
- Рекомендуемая длина — не более 7 слов без учёта предлогов и союзов
- Выделяется жирным шрифтом
- Может содержать либо аббревиатуру, либо её расшифровку. В заголовке не должно быть скобок и стрелок

 Нет

Порядок выдачи паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, до достижения гражданином Российской Федерации возраста 14 лет

Мир ведомства

Выдача разрешения на хранение и ношение охотничьего, пневматического, огнестрельного оружия и оружия ограниченного поражения и патронов к нему

В заголовке более 7 слов

Что такое усиленная квалифицированная электронная подпись (УКЭП)

Заголовок содержит расшифровку, аббревиатуру, скобки

 Да

Как оформить загранпаспорт детям до 14 лет

Мир пользователя

Получение разрешения на хранение и ношение оружия

В заголовке менее 7 слов без учёта предлогов и союзов

Что такое УКЭП

Заголовок содержит только аббревиатуру

Заголовки и подзаголовки

Подзаголовки

- Раскрывает суть микротемы и обозначает, о чём будет сказано в конкретной части текста
- Используется, если нужно выделить микротему или в тексте более 5 абзацев
- Рекомендуемая длина — не более 7 слов без учёта предлогов и союзов
- Выделяется жирным шрифтом
- Ставится на отдельной строке
- Может содержать либо аббревиатуру, либо её расшифровку. В подзаголовке не должно быть скобок и стрелок

Вложенные подзаголовки или выделение жирным шрифтом внутри абзацев не используются

Нет

Срок рассмотрения жалобы — **до 17 рабочих дней**. Если приставу придётся запрашивать дополнительные документы, срок увеличится **до 27 рабочих дней**

Статусы учётной записи с 18 лет

- **Упрощённая** — позволяет записаться к врачу, проверить автоштрафы, судебную задолженность или оплату ЖКХ
- **Стандартная** — дополнительно даёт право на проверку налоговой задолженности
- **Подтверждённая** — даёт полный доступ ко всем услугам и сервисам

Да

Срок рассмотрения жалобы — до 17 рабочих дней. Если приставу придётся запрашивать дополнительные документы, срок увеличится до 27 рабочих дней

Статусы учётной записи с 18 лет

- Упрощённая — позволяет записаться к врачу, проверить автоштрафы, судебную задолженность или оплату ЖКХ
- Стандартная — дополнительно даёт право на проверку налоговой задолженности
- Подтверждённая — даёт полный доступ ко всем услугам и сервисам

Кавычки

Общие правила использования кавычек

- Основной тип кавычек на Госуслугах: « » — «ёлочки»
- Если нужны внутренние кавычки для уже закавыченной фразы, используется ещё один тип: „ “ — „лапки“
- Тройные кавычки не используются — в таком случае фразу надо переписать
- Если на фразу с кавычками нужно поставить ссылку, кавычки тоже включаются в ссылку
- Кириллические названия кавычатся. Латиница не берётся в кавычки. Если в названии сочетаются кириллица и латиница, ставятся кавычки

Кавычки для названий разделов и кнопок

- Названия разделов и кнопок пишутся в кавычках
- Названия разделов и кнопок не выделяются жирным шрифтом
- Название кнопки упоминается без слова «кнопка»
- Название раздела в кавычках не упоминается без слова «раздел»

Исключение, когда показывается путь пользователя из нескольких шагов. В этом случае не пишется слово «раздел», не ставятся кавычки и ставится символ →. Например: перейдите в личный кабинет → Документы → Здоровье → [Донорство крови и её компонентов](#)

Переносы

На следующую строку слово переносится целиком

Некоторые короткие слова и отдельные символы нельзя оставлять в конце строки, если они крепко связаны по смыслу с предшествующими или последующими словами. Их называют «висячими».

Отсутствие висячих предлогов, союзов и тире делает абзац однородным, а текст — более связным

В текстах на Госуслугах используются неразрывные пробелы и неразрывные дефисы

Что нельзя оставлять в конце строки

Предлоги, состоящие из 1 или 2 букв

 Нет

Запишитесь на
другую дату

Уведомление поступит в
личный кабинет

Ответ придёт
через 5 рабочих дней

 Да

Запишитесь
на^о другую дату

Уведомление поступит
в^о личный кабинет

Ответ придёт через
5^о рабочих дней

Что нельзя оставлять в конце строки

Союзы, состоящие из 1 или 2 букв

 Нет

Понадобятся СНИЛС, ИНН и
паспорт

Международные права действуют 3 года, но
не более срока действия российских

 Да

Понадобятся СНИЛС, ИНН
и паспорт

Международные права действуют 3 года,
но не более срока действия российских

Отрицательные частицы «не» и «ни»

 Нет

Тот, кто заполняет заявление, не
является получателем услуги

Мошенники требуют ни
с кем не советоваться

 Да

Тот, кто заполняет заявление,
не является получателем услуги

Мошенники требуют
ни с кем не советоваться

Что нельзя оставлять в конце строки

Фамилию, которая стоит после инициалов

 Нет

А. С.
Пушкин

Дж. Р.
Р. Толкиен

 Да

А.°С.°Пушкин

Дж.°Р.°Р.°Толкиен

Сокращения в адресах и названиях: «г.», «ул.», «им.» и другие

 Нет

Ваш адрес: г. Красноярск, ул.
Щорса, д. 45, кв. 56

Адрес поликлиники: г.
Москва, ул. Баумана, д. 56

метрополитен им.
Ленина

 Да

Ваш адрес: г.°Красноярск,
ул.°Щорса, д.°45, кв.°56

Адрес поликлиники:
г.°Москва, ул.°Баумана, д.°56

метрополитен
им.°Ленина

Что нельзя оставлять в конце строки

Цифру, если за ней идёт слово, к которому она относится

Например, единицы измерения, валюты

 Нет

Не дальше 400
м от участка

Автопоезд весом до 250
т суммарно

Максимальный объём — 100
Мб

Квартира дороже 5
млн ₹

Госпошлина составит 100
₹

В течение 5
рабочих дней

 Да

Не^одальше
400^ом от^оучастка

Автопоезд весом
до^о250^от суммарно

Максимальный объём^о —
100^оМб

Квартира дороже
5^омлн^о₹

Госпошлина составит
100^о₹

В^отечение
5^орабочих дней

Что нельзя оставлять в конце строки

Сокращённые обозначения элементов нормативных актов



Нет

Требования определены в гл.
IV Закона об образовании

Требования определены в пп.
3–6 ч. 5 ст. 5 Закона об образовании

Требования определены в ч. 6 ст.
5 Закона об образовании



Да

Требования определены
в[°]гл.[°]IV Закона об[°]образовании

Требования определены
в[°]пп.[°]3–6 ч.[°]5 ст.[°]5 Закона об[°]образовании

Требования определены в[°]ч.[°]6
ст.[°]5 Закона об[°]образовании

Часть слова с дефисом

Неразрывный дефис ставится в коротких словах — длиной не более 10 символов с учётом дефиса. Например: 3-НДФЛ, QR-код, ПИН-код, ХМАО-Югра

Если в слове два дефиса, неразрывный дефис никогда не ставится. Например: психолого-медико-педагогический, видео-конференц-связь, точь-в-точь, вице-премьер-министр

Для постановки неразрывного дефиса в Microsoft Word используется сочетание клавиш Ctrl + Shift + знак минуса

Что нельзя переносить на другую строку

Тире, математические символы, стрелки и скобки

 Нет

Срок рассмотрения заявления
– 15 рабочих дней

Неустойка = стоимость
× ключевая ставка ÷ 365
× количество дней

Перейдите в личный кабинет
→ Документы → Здоровье

Подайте заявление в Социальном фонде
(СФР)

 Да

Срок рассмотрения заявления[°] –
15[°] рабочих дней

Неустойка[°] = стоимость[°] × ключевая ставка[°] ÷
365[°] × количество дней

Перейдите в[°] личный кабинет[°] →
Документы[°] → Здоровье

Подайте заявление в[°] Социальном
фонде[°] (СФР)

Что нельзя переносить на другую строку

Частицы «бы», «ли», «же»

 Нет

Предоставьте тот
же документ

Подать заявление можно при
наличии хотя
бы одного обстоятельства

От этого зависит, засчитывается
ли стаж для пенсии и есть
ли право на больничные и декретные

 Да

Предоставьте тот же
документ

Подать заявление можно при
наличии хотя бы
одного обстоятельства

От этого зависит, засчитывается ли
стаж для пенсии и есть ли
право на больничные и декретные

Что нельзя переносить на другую строку

Обозначение «г.» или «года», часть даты в формате дд.мм.гггг

 Нет

Скидка — до 1 января 2025
г.

Скидка действует до 2025
года

Последний день — 10.02.
2025

 Да

Скидка^о — до^о1^оянваря
2025^ог.

Скидка действует
до^о2025^огода

Последний день^о —
10.02.2025

Инициалы, которые стоят после фамилии

 Нет

Розенталь
Д. Э.

Шадаев
М. И.

 Да

Розенталь^оД.^оЭ.

Шадаев^оМ.^оИ.

Что нельзя переносить на другую строку

Часть числа, состоящего из нескольких разрядов

 Нет

Штраф составит 100
000 Р

 Да

Штраф составит
100°000°Р

Часть номера телефона

 Нет

По телефону 8 900
999-99-99

 Да

По°телефону
8°900°999-99-99

Сокращения в адресах и названиях: «ш.», «пр.» и другие

 Нет

Адрес: г. Саратов, Мурманское
ш., д. 58, кв. 89

 Да

Адрес: г.°Саратов,
Мурманское°ш., д.°58, кв.°89

Что нельзя переносить на другую строку

Аббревиатуру из 2 букв — если она связана по смыслу с предыдущим или со следующим словом

 Нет

Возьмите с собой паспорт
РФ

Подробнее о заключении договора — в ТК
РФ

Укажите сведения о вашем
ТС

Получайте уведомления в VK
Мессенджере

Войдите на сайт через сервис «Сбер
ID»

 Да

Возьмите с^о собой
паспорт^о РФ

Подробнее о заключении договора^о —
в^о ТК^о РФ

Укажите сведения
о^о вашем^о ТС

Получайте уведомления
в^о VK^о Мессенджере

Войдите на^о сайт через
сервис «Сбер^о ID»

Предложения

Рекомендуемая длина предложения — не более 15 слов без учёта предлогов и союзов

Не перегружайте предложение множеством подробностей, обстоятельств, наименований и ссылок

Если нужно указать подробности, используйте для этого несколько предложений

Перегруженное предложение

Выявлены случаи нарушения требований, предусмотренных Административным регламентом предоставления государственной услуги по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными, в части назначения гражданам материальной помощи в период профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования по направлению органов службы занятости при отсутствии сведений об успеваемости и посещении занятий

Несколько предложений

Роструд нашёл нарушения в оформлении социальных выплат. При проверке выяснилось, что безработным не назначали материальную помощь во время профессионального обучения. Такие выплаты положены, если служба занятости выдала направление на обучение, а гражданин его прошёл

Пробелы

Где ставится неразрывный пробел

- Между знаком № и цифрами
- Между знаком § и цифрами
- Между цифрами и единицами измерения

 Нет

№1

§3

10т

+7°C

 Да

№°1

§°3

10°т

+7°°C

Где не ставится пробел

- Между знаком × и цифрами
- Между знаком % и цифрами
- Между знаком ° и цифрами
- Между знаком ° и С при обозначении температуры по Цельсию

 Нет

3 x 4 см

30 %

45 °

° С

 Да

3×4 см

30%

45°

°C

Рубль и знак ₽, суммы

Допустимые варианты для обозначения рублей

- Знак ₽ — ставится после числа и всегда отделяется пробелом
- Полное написание — рубли, рублей и так далее

Когда используется полное написание: рубли, рублей

- При написании чисел словами: миллион рублей
- При указании приблизительной стоимости: около тысячи рублей
- При упоминании без чисел: укажите максимальную сумму в рублях

Пробел в суммах

Тысячи и миллионы отделяются пробелами начиная с тысяч, между суммой и знаком ₽ ставится пробел

- 1 250 ₽
- 11 200 ₽
- 450 000 ₽
- 1 250 000 ₽

Рубль и знак ₽, суммы

Диапазоны

Тире между числами не отбивается от цифр, знак ₽ ставится после последней цифры. Также возможно написание через предлоги «от — до». В диапазонах с тире сокращение «тыс.» не используем

- 2 000—3 000 ₽
- 5 000—10 000 ₽
- от 260 000 до 280 000 ₽
- от 260 тыс. до 800 тыс. ₽
- от 260 тыс. до 5 млн ₽

Сокращения

Точка ставится только после «тыс.» — это сокращение образовано отсечением части слова. Когда сокращение состоит только из согласных — точка не ставится

- тыс. — тысяча
- млн — миллион
- млрд — миллиард
- трлн — триллион

Суммы с копейками

Округляем до сотых, равные значения копеек пишем с нулём на конце, разделяем запятой: 31,50 ₽

Сокращения

И др., и пр., и т. д., и т. п.

Такие сокращения не используем. Лучше менять их на «например» и перечислять часть вариантов или писать сокращение полностью

 Нет

Социальный налоговый вычет можно получить за собственное лечение, в т. ч. дорогостоящее

 Да

Социальный налоговый вычет можно получить за собственное лечение, в том числе дорогостоящее

Меры и величины

Метры, сантиметры и миллиметры сокращаем до «м», «см» и «мм» без точек

Квадратные метры сокращаем до «м²» или «кв. м». Возможны оба варианта — в зависимости от того, как написаны аналогичные величины в этом же разделе или услуге. Такое же правило для остальных квадратных или кубических единиц измерения

Размеры для фото указываем в сантиметрах. Сами значения пишем без пробелов и через знак «х». Когда говорим о пикселях, используем «пикс.»

Общепринятое сокращение для единицы измерения скорости — км/ч, без точек

 Нет

Принесите фото 35х45 мм.

640 х 480 пкс.

15 км/ч.

25 кг.

 Да

Принесите фото 3,5×4,5 см

640×480 пикс.

15 км/ч

25 кг

Списки: общие правила

Список с заголовком

- Нет двоеточия после заголовка. Заголовок не может быть первой частью предложения, которое продолжается в первом пункте списка
- Пункты списка оформляются буллитами
- Пункты списка начинаются с заглавной буквы
- В конце пунктов списка нет точек
- Пункты списка грамматически согласованы с заголовком
- Не используется для описания действий внутри одного процесса
- Общий предлог или союз, который относится ко всем пунктам списка, используется в каждом пункте
- Между заголовком и первым пунктом списка не должно быть предложений. При необходимости информацию можно указать перед заголовком, в пункте или абзаце пункта



Нет

Документ содержит:

- отметка о запрете на действия без личного участия правообладателя;
- кадастровая стоимость;
- запрет на регистрацию действий с земельными участками.



Да

Какую информацию содержит документ

- Отметку о запрете на действия без личного участия правообладателя
- Кадастровую стоимость
- Запрет на регистрацию действий с земельными участками

Списки: общие правила

Список как часть предложения

- Есть двоеточие перед списком в предложении
- Пункты списка оформляются тире
- Пункты списка начинаются с маленькой буквы
- В конце пунктов списка нет запятых, точек с запятой и точек
- Пункты списка грамматически согласованы с частью предложения до двоеточия
- Пункты списка не могут содержать двоеточия
- Общий предлог или союз, который относится ко всем пунктам списка, не должен висеть перед списком до двоеточия. Он переносится в первый пункт и потом не повторяется

Нет

В заявлении понадобится указать:

- Причина получения дубликата: порча или утеря;
- Сведения о себе: гражданство и место рождения;
- Данные испорченного или утерянного документа.

Да

В заявлении понадобится указать:

- причину получения дубликата – порча или утеря
- сведения о себе – гражданство и место рождения
- данные испорченного или утерянного документа

Списки: общие правила

Нумерованный список

- Нет двоеточия после заголовка. Заголовок не может быть первой частью предложения, которое продолжается в первом пункте списка
- Пункты списка оформляются цифрами
- Пункты списка начинаются с заглавной буквы
- В конце пунктов списка нет точек
- Используется для описания действий внутри одного процесса
- Действия в списке обозначают глаголы одного вида: либо все глаголы совершенного вида, либо все глаголы несовершенного вида
- Между заголовком и первым пунктом списка не должно быть предложений. При необходимости информацию можно указать перед заголовком, в пункте или абзаце пункта



Нет

Чтобы сделать фото

Воспользуйтесь советами Госуслуг

- Найдите ровный светлый фон без узоров, переходов, углов.
- Сделайте два больших шага от фона, чтобы не было тени на стене.
- Проверяйте, что в кадре нет ничего постороннего, например растений, картин, выключателей, теней.



Да

Как сделать фото

1. Найдите ровный светлый фон без узоров, переходов, углов
2. Сделайте два больших шага от фона, чтобы не было тени на стене
3. Проверьте, что в кадре нет ничего постороннего, например растений, картин, выключателей, теней

Списки: общие правила

Вложенный список

- Есть двоеточие перед вложенным списком
- Пункты списка оформляются тире
- Пункты списка начинаются с маленькой буквы
- В конце пунктов списка нет запятых, точек с запятой и точек
- Пункты списка грамматически согласованы с частью предложения до двоеточия
- Пункты вложенного списка не могут содержать двоеточия
- Общий предлог или союз, который относится ко всем пунктам вложенного списка, не должен висеть перед списком до двоеточия. Он переносится в первый пункт и потом не повторяется
- Между заголовком и первым пунктом списка не должно быть предложений. При необходимости информацию можно указать перед заголовком, в пункте или абзаце пункта

⊗ Нет

Для записи на вакцинацию

Воспользуйтесь услугой на портале

1. [Перейдите к услуге](#).
2. Указывайте, кого хотите записать: себя, ребёнка или другого человека.
3. Выбирайте
 - Заболевание, от которого нужно вакцинироваться.
 - Поликлинику, врача или кабинет вакцинации.
 - Дату и время посещения.
4. Нажмите «Записаться». Уведомление о подтверждении записи придёт в [личный кабинет](#).

✔ Да

Как записаться на вакцинацию

1. [Перейдите к услуге](#)
2. Укажите, кого хотите записать: себя, ребёнка или другого человека
3. Выберите:
 - заболевание, от которого нужно вакцинироваться
 - поликлинику, врача или кабинет вакцинации
 - дату и время посещения
4. Нажмите «Записаться». Уведомление о подтверждении записи придёт в [личный кабинет](#)

Списки с общим предложением или союзом

Список с заголовком

Общий предлог или союз, который относится ко всем пунктам списка, используется в каждом пункте

 Нет

На кого можно получить справку

- На себя
- Ребёнка до 18 лет
- Другого человека

Условия погашения долга

- Если долг больше стоимости наследства, недостающая часть не погашается
- Наследников несколько, каждый отвечает по долгам наследодателя в пределах стоимости доставшегося ему имущества
- Один наследник погасил весь долг, он имеет право требовать от других наследников возврата денег за вычетом своей доли

 Да

На кого можно получить справку

- На себя
- На ребёнка до 18 лет
- На другого человека

Условия погашения долга

- Если долг больше стоимости наследства, недостающая часть не погашается
- Если наследников несколько, каждый отвечает по долгам наследодателя в пределах стоимости доставшегося ему имущества
- Если один наследник погасил весь долг, он имеет право требовать от других наследников возврата денег за вычетом своей доли

Списки с общим предложением или союзом

Список как часть предложения

Общий предлог или союз, который относится ко всем пунктам списка, не должен висеть перед списком до двоеточия. Он переносится в первый пункт и потом не повторяется

 Нет

Работодателей могут привлечь к ответственности, если:

- не подали уведомление о заключении договора с иностранцем
- нарушили срок подачи уведомления
- указали недостоверную информацию при подаче уведомления

 Да

Работодателей могут привлечь к ответственности:

- если не подали уведомление о заключении договора с иностранцем
- нарушили срок подачи уведомления
- указали недостоверную информацию при подаче уведомления

«О», «об» и «обо» внутри списка не считаются разными предложениями. Повторять их в каждом пункте не надо. То же самое относится к предлогам «в», «во», «к», «ко», «с», «со»

 Нет

На Госуслугах можно оформить свидетельства:

- о рождении
- о заключении или расторжении брака
- об усыновлении
- об установлении отцовства

 Да

На Госуслугах можно оформить свидетельства:

- о рождении
- заключении или расторжении брака
- усыновлении
- установлении отцовства

Общий предлог как исключение повторяется в каждом пункте списка, если речь идёт о сроках или суммах либо есть риск двойного трактования

Ссылки

Общие правила оформления ссылок

- Предлоги и кавычки включаются в ссылку
- Не ставится ссылка на слова «тут», «здесь», «по ссылке», «на сайте» и похожие. Если речь о сайте, указывается его адрес, название компании или ведомства
- Не ставится ссылка в заголовках и подзаголовках, на двоеточие перед списком
- Аббревиатуры в скобках включаются в ссылку вместе с расшифровкой, когда упоминаются вместе с ней
- При использовании символа → для описания пути пользователя ссылка ставится только на последний элемент пути
- В ссылке должен быть только нужный адрес — без переадресации и лишних символов. UTM-метки допустимы

✘ Нет

Приглашение придёт в [личный кабинет](#)

Откройте раздел [«Здоровье»](#)

Скачайте программу [«Декларация» на сайте](#)

Как подать исковое заявление

Возьмите на приём [оригиналы документов](#):

Понадобится усиленная квалифицированная электронная подпись (УКЭП)

Перейдите в [личный кабинет](#) →
[Документы](#) → [Здоровье](#)

✔ Да

Приглашение придёт в [личный кабинет](#)

Откройте [раздел «Здоровье»](#)

Скачайте программу [«Декларация» на сайте ФНС](#)

Как подать исковое заявление

Возьмите на приём [оригиналы документов](#):

Понадобится усиленная квалифицированная электронная подпись (УКЭП)

Перейдите в [личный кабинет](#) →
[Документы](#) → [Здоровье](#)

Включение в ссылку опорных слов

Опорные слова включаются в ссылку вместе с названием объекта, на который она ведёт, например услуги, сервиса, раздела

✘ Нет

Справка хранится в разделе [«Здоровье»](#)

Услуга доступна на портале [«Я в России»](#)

Подайте заявление с помощью услуги [«Поступление в вуз»](#)

Закажите справку в приложении [«Госуслуги»](#)

✔ Да

Справка хранится в [разделе «Здоровье»](#)

Услуга доступна на портале [«Я в России»](#)

Подайте заявление с помощью услуги [«Поступление в вуз»](#)

Закажите справку в приложении [«Госуслуги»](#)

Ссылки

Правила доступности

- Минимальная длина ссылки — 6 символов с учётом пробелов
- Ссылку лучше ставить на последние слова в предложении — для правильного зачитывания программами экранного доступа
- Если не получается поставить ссылку в конце, тогда ссылка в начале предложения предпочтительнее, чем в его середине. Ссылка в середине разрывает предложение при зачитывании программами экранного доступа

 Нет

Подайте заявление в МФЦ

Ссылка из 5 символов

Обновите в личном кабинете номер телефона

Ссылка в середине предложения

Целью киберпреступников является секретная информация из телефонов

Ссылка в середине предложения

 Да

Подайте заявление в офисе МФЦ

Ссылка из 11 символов

Обновите номер телефона в личном кабинете

Ссылка в конце предложения

Киберпреступники охотятся за секретной информацией из телефонов

Ссылка в начале предложения

Включение в ссылку глаголов и объектов

- Глаголы включаются в ссылку, если после перехода предполагается совершение действия. Например, пользователь сможет выбрать, нажать, добавить, отредактировать, удалить
- Объекты включаются в ссылку, если после перехода откроется описание, пояснение, промежуточный шаг. Пользователь не будет совершать действия

 Нет

Войдите на Госуслуги

Перейдите к услуге

Перейдите в личный кабинет

 Да

Войдите на Госуслуги

Перейдите к услуге

Перейдите в личный кабинет

Подпишите электронной подписью

Ссылка на справочный поп ап

Подпишите электронной подписью

Ссылка на действие — подписание

Ссылки

Включение в ссылку адресов, названий сайтов, номеров телефона

- Названия порталов упоминаются со ссылкой на слове «сайт», предлог включается в ссылку
- Госуслуги — исключение, слово «сайт» не используется, предлог включается в ссылку
- Если приводится адрес на латинице или кириллице, слово «сайт» не используется, предлог перед адресом включается в ссылку
- Если приводится номер телефона, на его цифры добавляется ссылка. Для этого нажмите Ctrl + K, в поле ввода ссылки напишите tel: и скопируйте номер телефона, удалив только пробелы и дефисы. Например, tel:88001000001, tel:+74957274747



Нет

Подайте жалобу на сайте [Мэра Москвы](#)

Загрузите резюме на сайте [Работа России](#)

Медицинские документы доступны
на сайте [Госуслуг](#)

Скачайте книжку волонтера на сайте
[dobro.ru](#)

Голосуйте на сайте [премияслужение.рф](#)

Позвоните на горячую линию СФР
8 800 100-00-01



Да

Подайте жалобу [на сайте Мэра Москвы](#)

Загрузите резюме [на сайте «Работа России»](#)

Медицинские документы доступны
[на Госуслугах](#)

Скачайте книжку волонтера [на dobro.ru](#)

Голосуйте [на премияслужение.рф](#)

Позвоните на горячую линию СФР
[8 800 100-00-01](#)

Стрелка вправо

Стрелка вправо обозначается при помощи символа →

На Госуслугах стрелка вправо используется, чтобы показать путь пользователя из нескольких шагов. Например, описать действия в личном кабинете, услуге или приложении

Общие правила использования

- Описание пути пользователя обычно начинается с опорных слов, например «личный кабинет» или «приложение». Если нет возможности добавить опорное слово или оно избыточно — используются глаголы «выберите», «нажмите», «откройте», после них ставится двоеточие
- Путь пользователя включает названия разделов, кнопок и других элементов. Если добавляется промежуточный этап, но это не название раздела или кнопки — действия описываются без глаголов. Например, вместо «Выберите ТС» используется «Карточка ТС»
- Кавычки не ставятся как до, так и после стрелки
- Первое слово после стрелки всегда начинается с заглавной буквы
- Если нужно добавить ссылку, она ставится только на последний элемент пути пользователя
- Раздел с документами пользователя описывается с помощью фразы «личный кабинет → Документы». Сочетание «Профиль → Документы и данные» не используется

✘ Нет

Перейдите в личный кабинет: раздел «Работа и пенсия» — «Электронная трудовая книжка»

Выберите «Суд общей юрисдикции» → подать обращение → административное судопроизводство → возражение относительно исполнения судебного приказа

Чтобы отказаться от уведомлений, выберите «Штрафы» → Управление данными → Выберите ТС → Удалить

В личном кабинете перейдите в: Профиль → Безопасность → Вход в систему

Перейдите в Профиль → Документы и данные → Личные документы

✔ Да

Перейдите в личный кабинет → Документы → Работа и пенсия → Электронная трудовая книжка

Выберите: Суд общей юрисдикции → Подать обращение → Административное судопроизводство → Возражение относительно исполнения судебного приказа

Чтобы отказаться от уведомлений, выберите: Штрафы → Управление данными → Карточка ТС → Удалить

В личном кабинете выберите: Профиль → Безопасность → Вход в систему

Перейдите в личный кабинет → Документы → Личные документы