

Руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ

Информационные поводы для контакта со СМИ

Возможные информационные поводы для запуска процесса общения со СМИ, проведения интервью, выпуска пресс-релизов:

- выпустили новую возможность или услугу, ей можно пользоваться;
- совершенствовали новую возможность;
- планируют отключать или менять существующую возможность;
- скоро произойдут изменения, которые повлияют на то, как люди пользуются услугами.

Не являются новостными поводами:

- «через неопределенный срок мы планируем запустить новую возможность»,
- изменилось что-либо, что не влияет на поведение людей,
- скоро изменится что-либо, что не влияет на поведение людей,
- произошли изменения, которые касаются ограниченного круга пользователей.

Миссия общения со СМИ

Миссия любой коммуникации со СМИ — помочь аудитории решить насущную проблему более просто, быстро, эффективно, без лишних затрат времени и сил; не пропустить крайний срок, не потерять льготу, не лишиться права на услугу; не оказаться в глупой ситуации.

Плохая миссия

Рассказать, как стало хорошо

Показать, что госуслуги молодцы

Напугать сроками и штрафами

Предупредить об отключении чего-либо

Пообещать светлое будущее,
прорекламировать новую возможность

Хорошая миссия

Рассказать, как у нас стало круто решать вашу проблему

Показать, что нашим пользователям стало заметно лучше

Помочь уложиться в дедлайн
и не попасть на штрафы

Помочь успеть до отключения
и не попасть в глупую ситуацию

Помочь тем, кто вот-вот собирается
за этой услугой, получить ее заметно
легче с новой возможностью, которую мы
вот-вот откроем

Напомнить о старой фиче, которая сейчас стала актуальной	Помочь тем, кто не знал об этой возможности, решить свою проблему проще и быстрее
----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Общие принципы бренда и их трансляция в СМИ

1. Польза

Миссия госуслуг — помочь гражданам решать насущные проблемы. Главная ценность портала, мобильных приложений, групп в соцсетях и всей коммуникации — помогать гражданам решать насущные проблемы.

Следствия:

Любая коммуникация от лица бренда должна нести понятную людям пользу. Любое общение со СМИ должно транслировать эту пользу.

Польза от любой коммуникации должна быть ясно сформулирована.

Никакие информационные поводы, новости или выход новых возможностей портала, а также любые другие события и явления не могут становиться поводом для коммуникации до тех пор, пока не сформулирована понятная людям польза от этой коммуникации.

Например, если на региональном портале появилась новая возможность по оплате госуслуг с помощью банковских карт, то вся коммуникация должна опираться на пользу от нововведения — теперь гражданам не нужно стоять в очереди в банк. Это должно звучать в интервью, пресс-релизах и любой коммуникации в первую очередь.

Нет

На портале госуслуг Нска теперь можно платить банковскими карточками

Новая услуга: получение разрешения на охоту

Да

Н-чанам больше не нужно оплачивать госуслуги в банке. На портале госуслуг принимают карты

Охотиться стало легче: теперь разрешение на охоту можно получить через интернет на портале госуслуг

2. Простота

Госуслуги — это интерфейс между сложным государством и не менее сложной жизнью граждан. Миссия госуслуг — помочь гражданам решать насущные проблемы максимально просто, даже в тех областях, которые касаются сложных государственных процессов.

Следствия:

Любую коммуникацию нужно максимально упрощать. Избегать использование терминов и аббревиатур, канцеляризмов, сложных синтаксических и смысловых конструкций. При необходимости для этого можно пользоваться профессиональной помощью редакторов.

Любая коммуникация должна быть сложной ровно настолько, насколько это необходимо для решения насущной проблемы человека. Это значит, что если читателю для решения проблемы необязательно знать о технических, юридических или каких-то еще тонкостях работы госуслуг, то он не должен о них знать.

Если сущность, термин, аббревиатура или любой другой предмет коммуникации не влияют на поведение человека, то человек не должен о ней знать.

Рассмотрим пример. На портале появилась услуга получения сертификата на материнский капитал. Чтобы воспользоваться услугой, пользователь должен подтвердить учетную запись. Об этом можно сказать в пресс-релизе, можно сказать на сайте со ссылкой на раздел помощи, но в интервью о подтверждении личности нужно сказать в последнюю очередь или не сказать вообще.

Почему так: деталь о подтверждении личности — это техническая тонкость, которая не влияет на принятие принципиального решения о получении материнского капитала. Эту информацию нельзя скрывать, но и обращаться к ней нужно только тогда, когда она будет уместна и своевременна.

3. Единство

Госуслуги — единая точка контакта человека с государством. У граждан должна складываться четкая связь, что госуслуги — это государство. По любым вопросам к государству обращаться к госуслугам.

Следствия:

В интервью, пресс-релизах и всей коммуникации через СМИ следует минимизировать количество названий сущностей, с которыми контактирует человек. По возможности исключить из коммуникации названия подсистем (например, ЕЛК, ЕАИЦ или ИПШ). Уменьшить количество названий организации, в которые человек обращается по тому или иному вопросу.

Если что-то корректно назвать госуслугами — это должно называться госуслугами.

Все региональные порталы следует называть « порталом госуслуг».

Нет	Да
Войдите в ЕЛК	Войдите на Госуслуги
Воспользуйтесь ЕСИА	Войдите на Госуслуги
Запрос данных из ГИС ГМП...	Получаем информацию...
Ищите через Госбар	Введите в поиске (+ картинка)

В образовательных целях пользу — вперед

Иногда при общении со СМИ нам все-таки нужно объяснить, как что работает. Это материалы для любознательных. В таких случаях мы вынуждены называть системы.

Если текст направлен наружу, то есть аудитории СМИ, то в первую очередь стремимся назвать систему одним простым словом или знакомым человеку термином.

Сокращенно	Расшифровка	Название и пример
ЦПП	Центр поддержки пользователей	Служба поддержки Если вам понадобится помочь — обратитесь в службу поддержки . Сотрудники службы помогут...
ФРГУ	Федеральный реестр госуслуг	Реестр госуслуг Все госуслуги России хранятся в реестре госуслуг — это сайт, на котором чиновники обновляют информацию о тех услугах, которые они оказывают людям. Реестр работает на сайте...
ЕЛК	Единый личный кабинет	Личный кабинет Чтобы вам было удобно следить за своими обращениями, мы создали личный кабинет — это место на сайте, где видны те госуслуги, которыми вы пользуетесь. В личном кабинете мы показываем...
ИПШ	Информационно-платежный шлюз	(Специальная) платежная система Платежи за госуслуги проводят специальная платежная система , которая отвечает за то, чтобы ваши деньги поступили в нужное ведомство и были правильно зачислены. Платежная система госуслуг работает также, как и...
ГИС ГМП	Система государственных и муниципальных платежей	(Специальная) база платежей Все платежи и задолженности хранятся в базе платежей

ИОД	Инфраструктура общественного доступа	Инфомат В отделении пенсионного фонда стоят инфоматы — терминалы с экранами, на которых можно...
ФГИС ДО	Информационная система досудебного обжалования	(Система) досудебного обжалования Подключайте свои услуги к системе досудебного обжалования
ГЭПС	Гос. электр. почтовая система	Государственная электронная почта, электронная госпочта Приглашение вам придет по электронной госпочте . Когда документы будут готовы, мы сообщим вам по электронной госпочте на адрес maxim.ilyahov@yandex.ru

Наименование портала

При устном (и любом другом общении) портал всегда называется «порталом госуслуг», других вариантов названия нет.

Нет	Да
Единый портал государственных услуг	Портал госуслуг
Единый портал федеральных государственных услуг	
Единый портал госуслуг	
Единый государственный портал федеральных госуслуг	

Названия услуг

Название услуги должно быть сформулировано на бытовом языке, без технических терминов и канцеляризмов, вне зависимости от официального названия услуги. Задача названия — обратиться к аудитории на понятном им языке, а не передать суть услуги с максимальной точностью. В названии понятность важнее точности:

Нет: формально верно, но сложно	Да: формально неверно, но понятно
Постановка на учет ТС	Постановка машины на учет
Постановка на учет транспортных средств	
Получение сведения о состоянии индивидуального пенсионного счета	Проверка пенсионного счета
Получение права на управление ТС	Получение водительских прав
Получение прав на управление	

транспортным средством

Если из-за упрощения были потеряны некоторые смысловые элементы, то их нужно объяснить в первом абзаце объяснения. Например, постановка на учет транспортного средства подразумевает не только машину, но и мотоциклы и другие ТС. Поэтому в первом абзаце пишем уточнение:

Если вы купили машину, мотоцикл или другое транспортное средство...

При этом в заголовке должна быть максимально простая формулировка на бытовом языке, а не формально точная всеобъемлющая конструкция.

Формулирование жизненных ситуаций и преимуществ

В первом абзаце после названия необходимо описать жизненную ситуацию, в которой потребуется услуга, и объяснить преимущества электронной услуги перед личным посещением ведомств:

Если вы купили машину, мотоцикл или другое транспортное средство, его нужно поставить на учет в отделении ГИБДД и получить свидетельство о госрегистрации. Электронная госуслуга поможет легко подать документы на регистрацию.

Если вам исполнилось 20 или 45 лет, у вас испортился или потерялся паспорт, изменилось имя, личные данные или внешность, эта услуга для вас. С ее помощью вы легко подадите документы на новый паспорт и вас пригласят, чтобы его получить.

Если у вас родился ребенок и вы собираетесь отдавать его в детский садик, задумайтесь заранее о том, чтобы занять место. Для этого достаточно подать заявление на сайте госуслуг, и вам сообщат, когда очередь подойдет.

Объяснение жизненной ситуации можно начинать с фраз «Если» или «Когда», можно обращаться на «вы».

Нельзя писать «вы» с заглавной буквы. Нельзя использовать длинные перечисления случаев или ситуаций (более пяти). Если нужно перечислить много случаев, то они группируются:

Нет: формально верно, но слишком много

У вас изменилось имя, фамилия, отчество, пол или внешность

Да: сгруппировано

У вас изменились личные данные или внешность

В конце абзаца формулируется польза: что дает использование услуги. Допустимо писать о простой подаче документов, оформлении документов через интернет, помощи со стороны портала и любых других преимуществах.

Универсальная структура пресс-релиза

1. Что произошло?
2. Что вы имеете в виду? (Подробнее)
3. Что мне с этим делать? (Памятка)
4. Как было раньше? (Сравнить)

5. Какие ограничения? (Если есть)
6. Почему вообще так? (Объяснение фоновой информации)
7. Кто вы такие? (Что такое и зачем нужны госуслуги)

1. Что? **Теперь зарегистрироваться и подтвердить личность на госуслугах можно в банке**

2. Конкретно? Теперь зарегистрироваться и подтвердить личность на портале госуслуг можно в банке. Для этого приходите в отделение банка, которое участвует в проекте:

3. Что теперь? {Перечисляем все отделения, в которые можно прийти}

Для регистрации возьмите с собой {паспорт и страховое свидетельство}. Быть клиентом банка необязательно. Предварительно регистрироваться на портале госуслуг необязательно.

{Картинка: паспорт и св-во}
Все, что нужно, чтобы получить все электронные госуслуги

4. А как раньше? Раньше, чтобы подтвердить личность, нужно было дождаться письма по почте, посетить центр обслуживания или воспользоваться электронной подписью. Теперь к этим способам добавились банки. Это особенно удобно для тех, кто живет возле отделений.

5. Ограничения? Регистрация доступна только в банках, которые участвуют в пилотном проекте.

6. Почему? **Зачем регистрироваться на госуслугах**

Пользователи госуслуг оплачивают штрафы ГИБДД, подают заявления на загранпаспорт, записывают ребенка в детский сад, получают выписку с пенсионного счета и меняют адрес регистрации через интернет. Чтобы защитить интересы граждан, мы просим пользователей подтвердить личность. Так мы узнаем, что вы действительно хотите сменить адрес регистрации или оформить новый загранпаспорт.

Есть три уровня доступа к госуслугам через портал. Для каждого нужна личная информация:
{Таблица с уровнями доступа}

7. Кто вы? Портал госуслуг помогает гражданам общаться с государством, получать государственную помощь и решать повседневные проблемы. С 2010 года мы делаем портал удобнее: упрощаем регистрацию, повышаем надежность и расширяем спектр услуг. В 2015 году в пробном режиме открылась новая версия портала: beta.gosuslugi.ru. Регистрация через банки — еще один шаг на пути упрощения регистрации. Госуслуги — это проще, чем кажется.

СТИЛЬ

Коммуникация госуслуг ведется в информационном стиле на основе разработок М. Ильяхова. В качестве оформительского стандарта при необходимости используются рекомендации А. Э. Мильчина.

Основные критерии информационного стиля:

текст организован вокруг pragматической пользы для читателя;
текст опирается на факты и чувственный опыт читателя;
в тексте нет канцелярских, рекламных, бытовых и профессиональных штампов;
основные глаголы текста в действительном залоге и изъявительном наклонении;
подлежащие-субъекты;
в тексте нет избыточных однородных членов, вводных конструкций, причастных и деепричастных оборотов;
при проверке в сервисе «Главред» (glvrd.ru) текст оценивается в 7 баллов по шкале Главреда или выше.

Сотрудники госуслуг должны говорить на простом русском языке. Нельзя использовать канцеляризмы, журналистские и рекламные штампы:

Нет	Да
Мы принимаем меры по улучшению...	Мы улучшаем...
Благодарим вас за то, что вы принимаете активное участие...	Спасибо, что участвуете...
Подтвердить факт регистрации	Подтвердить регистрацию
Надлежащим образом уведомить ведомство	Сообщить в ведомство
В порядке установления личности В целях установления личности	Чтобы убедиться, что это вы запросили...
Планируется проведение работ	Мы будем ремонтировать...
Во избежание утери пароля	Чтобы не потерять пароль
В целях повышения качества обслуживания	Чтобы помочь вам лучше разобраться в госуслугах...
Просим вас своевременно оплачивать...	Пожалуйста, оплачивайте хотя бы за две недели...
Согласно статье...	По закону...
Убедительная просьба	Пожалуйста
Проверить компьютер на наличие интернет-соединения	Проверьте, работает ли у вас интернет. Для этого...
В случае невозможности...	Если не можете...

Характерная особенность канцелярского стиля — он звучит официально. Сотрудники госуслуг должны субъективно оценивать текст на официальность и переводить общение из официального регистра в дружелюбно-нейтральный.

См. также

Мильчин А. Э., Чельцова Л. Н. Справочник издателя и автора. ИЗДАЛ, 2012

Ильяхов М. Советы. <http://maximilyahov.ru/soviet/>

Ильяхов М. Чувственный опыт. <http://maximilyahov.ru/blog/all/feel/>

Ильяхов М., Буров А. Главред. <http://qlvrd.ru>