

Как писать объясняющие (учебные) статьи на госуслугах

Один из жанров общения на госуслугах — учебные статьи. Они помогают людям разобраться в особенностях общения с государством, чтобы лучше понимать, что им делать в сложных ситуациях.

Цель учебной статьи — помочь человеку решить насущную проблему

Плохая цель

Объяснить, как устроены платежи ГИБДД

Объяснить, почему такая длинная очередь в садик

Помочь родителю **записать** ребенка в садик (потому что в записи нет прямой пользы)

Хорошая

Помочь человеку избежать долгов и просрочек по штрафам

Помочь родителю отправить ребенка в садик

Помочь родителю **отправить** ребенка в садик

Никакая объясняющая статья не может носить общеобразовательный характер. Любую общеобразовательную идею переделываем в прагматическую пользу. Любая статья начиная с заголовка должна давать ясный ответ на вопрос читателя «Как мне это поможет по жизни?»

Формат статьи — «Карточки»

Объясняющая статья — это цепочка коротких разделов с подзаголовками.

Каждый подзаголовок — это вопрос читателя, связанный с этой темой. Каждый раздел — ответ на вопрос.

Можно представить, что каждый раздел — это карточка. На каждой карточке — вопрос и ответ. Статья — колода карточек.

Пример: [Как придумать самый лучший пароль и не забыть его?](#)

Заголовок статьи

Заголовок состоит из двух частей: жанрового маркера и пользы:

Объясняем: как не просрочить штрафы ГИБДД

Жанровый маркер показывает, что это статья-объяснялка

Смысловая часть: показывает, о чем эта статья и в чем ее практическая польза.

Жанровый маркер необходим в любой ситуации, когда статья конкурирует за внимание со статьями других жанров: в соцсетях, в новостях, в сплошном тексте, на полях к основному тексту. Жанровый маркер — это крючок, который цепляет внимание читателя.

Смысловая часть должна обещать пользу и решение понятной прагматической задачи. Хорошо, если она начинается со слова «как», но главное — не слова, а смысл:

Плохо

Объясняем: как зарегистрироваться на госуслугах (Зачем регистрироваться? Польза не ясна)

Объясняем: как зарегистрироваться на госуслугах заранее

Хорошо

Объясняем: как упростить общение с государством с помощью регистрации на госуслугах

Объясняем: почему лучше зарегистрироваться на госуслугах заранее

Вопросительный знак в смысловой части не ставится.

Если статья встречается среди других таких же статей в этом же жанре (например, в меню на сайте), то лучше убрать жанровый маркер, иначе он будет все время повторяться. Хорошая идея — прописать жанровый маркер в тегах оупенграфа, а на сайте оставить без маркера.

На сайте

Как не просрочить штрафы ГИБДД

Как отправить ребенка в садик

В соцсетях

Объясняем: как не просрочить штрафы ГИБДД

Объясняем: как отправить ребенка в садик

Первая карточка

Первая карточка — вступление. Состоит из двух частей:

1. **Фоновая информация:** откуда появился вопрос, проблема, в чем трудность. Задача этой части — показать читателю, что проблема актуальна и с ней стоит разобраться. Даже если мы говорим банальные вещи, все равно есть смысл их повторить.
2. **Краткий обзор статьи:** основные фактические вехи. Что запомнить из всех этих карточек? Без чего невозможно решить обозначенную проблему? Представьте, что читатель прочитает только первую карточку. Кратко изложите самое главное.

Фоновая информация В России автомобилисты получают штрафы за нарушение правил дорожного движения и неправильную парковку. Если штраф не оплатить вовремя, он превращается в судебную задолженность. Из-за нее вас могут не выпустить за границу.

Краткий обзор Чтобы не было проблем с судом, штраф нужно оплатить за 60 дней, но заложить несколько дней про запас, чтобы платеж успел пройти.

Первую карточку нельзя начинать со слов:

испокон веков,

как известно,

в нашей стране

традиционно,

как все знают,

в этой стране

по традиции,

никого не удивим,

немногие знают, что...

исстари, издревле,

не секрет,

знаете ли вы, что...

Заголовки

Заголовок карточки — вопросительное предложение, как бы вопрос от читателя:

Какие бывают штрафы?

Как долго действует штраф?

Что будет со штрафом через 60 дней?

Увеличится ли сумма штрафа после суда?

Чем грозит судебная задолженность?

Заголовок самодостаточный по смыслу. При его прочтении вне контекста должно быть четко понятно, о чем пойдет речь. Иногда у автора может появиться соблазн новым вопросом как бы продолжить разговор читателя с автором:

...но штраф не пропадет из базы.

Почему?

Потому что платежи не связаны напрямую...

Это плохая ситуация, потому что если читатель начнет знакомство со статьей с этого раздела, он не поймет его смысл, придется читать предыдущие. Наша задача — сделать более-менее автономные смысловые единицы

Нет

Что дальше?

Почему?

Что происходит через 60 дней?

Увеличится ли сумма штрафа?

Да

Что происходит после оплаты штрафа?

Почему штрафы не пропадают из базы?

Что происходит со штрафом через 60 дней?

Увеличится ли сумма штрафа после суда?

Текст раздела

Текст отвечает на вопрос, который мы ставим в заголовке. В тексте ответа не может быть ничего, о чем нас не спросили в вопросе. Если текст ответа начинает разрастаться и покрывать новые темы, создавайте еще одну карточку с новым вопросом.

Обычно ответ укладывается в один абзац, выстроенный по структуре:

краткий ответ → объяснение → вывод

Штрафы ГИБДД бывают двух видов: от инспекторов и от дорожных камер. Разница в том, что инспектор выписывает штраф по номеру водительского удостоверения, а камеры — по номеру автомобиля. Если вы одолжите машину другу, и инспектор остановит его за нарушение, штраф заплатит друг. А если нарушение заметит камера, штраф придет вам. **Принципиальной разницы между штрафами нет: и тот, и другой нужно оплачивать.**

Если нужно развить мысль и добавить подробностей, используйте дополнительные абзацы, но придерживайтесь типовой структуры.

Первое предложение первого абзаца ответа должно стремиться максимально коротко ответить на вопрос. При этом относитесь к ответу не как к продолжению вопроса, а как к самостоятельному тексту, как будто подзаголовок нет:

Нет: ответ продолжает заголовок

Как долго действует штраф?

60 дней со дня, когда...

Что происходит со штрафом через 60 дней?

Он считается просроченным, и ГИБДД передает его...

Да: ответ не зависит от заголовка

Как долго действует штраф?

Штраф действует 60 дней со дня, когда...

Что происходит со штрафом через 60 дней?

Через 60 дней штраф считается просроченным, и ГИБДД передает его...

Если вопрос закрытый, первым словом обязательно написать «Да» или «Нет», а потом **пишем ответ на вопрос**, как будто вопроса не было

Можно ли оплатить штраф лично инспектору?

Нет. **Инспектор не имеет права...**

Если я оплатил штраф — он снимется?

Да, если вы оплатили штраф через госуслуги. **Сразу после оплаты портал...**

В основном тексте могут быть перечни (если нужно показать последовательность действий) и скриншоты с пояснениями, на что тут смотреть и что делать

ССЫЛКИ В ОСНОВНОМ ТЕКСТЕ

Если ссылка ведет в корень домена второго или третьего уровня, то ставим чистую ссылку на домен без <http://>. Полезное действие — чтобы человек запомнил адрес домена:

Нет

Проверьте штрафы [на портале госуслуг](#)

Попробуйте новые госуслуги:
<http://beta.gosuslugi.ru>

Да

Проверьте штрафы на gosuslugi.ru

Попробуйте новые госуслуги: beta.gosuslugi.ru

Никакие ссылки внутри сайта в основном и каком-либо другом тексте нельзя делать в открытом виде (полный УРЛ с адресом до страницы):

Нет

Проверьте штрафы на
<http://www.gibdd.ru/check/fines/>

Да

Проверьте штрафы [на сайте ГИБДД](#)

Текст любой ссылки подлежит редактуре. Если по ссылке жуткая канцелярская формулировка, ее обязательно редактируем:

Нет

ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ
НЕУПЛАЧЕННЫХ ШТРАФОВ
ПО ДАННЫМ ТРАНСПОРТНОГО
СРЕДСТВА

Да

Проверка штрафов по данным о машине

Если ссылка имеет вспомогательный характер и содержит дополнительную информацию, она оформляется через блок «см. также»:

См. также: [руководство для эл. писем](#), [руководство для соцсетей](#)

Последняя карточка

Последняя карточка отвечает на один из вопросов (разумеется, их нужно формулировать с учетом темы статьи):

Что дальше? — Как дальше платить налоги? Когда восстановят платежи?

Что теперь делать? — Как теперь платить налоги?

Если такое по смыслу не подходит — задаем вопрос на немного отвлеченную тему, можно с юморком (но утвердить у главреда):

Отвлеченное к теме о штрафах ГИБДД: Можно ли платить штраф напрямую инспектору?

Отвлеченное к теме о платежах ЖКХ: У меня не горит лампочка в подъезде. Что делать?

Задача последней карточки — расширить контекст. Человек уже получил необходимую информацию для решения своей проблемы, теперь мы выводим его на новый уровень гражданского самосознания.

Транслируем идеи:

У вас есть права, умейте ими пользоваться

Уважайте закон, строго спрашивайте с себя и других

Законный путь лучше, чем «решить как-нибудь так»

Не тупите и улучшайте мир вокруг себя

Не тупите и заботьтесь о себе