

## Как писать СМС госуслуг

Руководство по использованию формата и структуры СМС-сообщений

### Упоминание СМС

На портале госуслуг и во всех коммуникациях короткие текстовые сообщения на мобильные телефоны называются СМС. Это единственный возможный вариант написания.

**Нет**

**Да**

смс, SMS, эс-эм-эс, эсэмэс, СМС  
эсэмэска

В предложении СМС — это существительное, которое заменяет слово «сообщение», отправлять всегда «на номер» или «на телефон»:

**Нет**

**Да**

Мы отправим вам сообщение по СМС      Мы отправим вам СМС  
СМС

Мы отправим СМС по номеру,      Мы отправим СМС на телефон,  
который...      который...

### Поводы для СМС

Госуслуги отправляют транзакционные, рекламные и предупреждающие СМС.

Транзакционные связаны с изменением статуса обращения, получением новых штрафов и других событий, связанных с конкретным человеком на портале. Задача таких СМС — вовремя сообщить пользователю, что с его стороны нужно какое-то действие.

Рекламные СМС помогают рассказать пользователям об услугах, о которых они еще не знают. Задача — помочь пользователю решить насущные проблемы с помощью тех госуслуг или сценариев их использования, о которых он еще не знал.

Предупреждающие СМС отправляются накануне технических работ или наступления сроков сдачи отчета, декларации или уплаты налога. Предупреждающие СМС помогают пользователю не пропустить важные даты и сроки

## Запрещенные слова и фразы

<b>Нет:</b> приветствия	<b>Да:</b> без приветствия	<b>Нет:</b> полные названия ведомств, организаций, документов	<b>Да:</b> короткие названия
Уважаемый пользователь! На ваше обращение поступил ответ...	Ответ на ваше обращение...	Приглашение в отделение Федеральной налоговой службы РФ	Приглашаем в ФНС
Уважаемый Максим Олегович! Просим вас своевременно оплатить...	Оплатите налоговую задолженность...	Портал государственных услуг Российской Федерации	Госуслуги
Друзья! Спасибо, что вы с нами! Мы запустили новую услугу: оплата налогов...	Теперь на госуслугах можно заплатить налоги:..	Возьмите с собой паспорт технического средства	Возьмите ПТС
<b>Нет:</b> указатели	<b>Да:</b> двоеточия	<b>Нет:</b> восклицательные знаки, истерика	<b>Да:</b> спокойный тон

Скачайте  
мобильное  
приложение  
здесь:...

Мобильное  
приложение:...

Будьте первым! Приглашаем  
Закажите паспорт оформить паспорт  
прямо сейчас! на госуслугах

Подробнее  
об услуге по об услуге:..  
ссылке:..

Подробнее  
об услуге:..

Ура!  
Опубликована новая версия  
мобильного приложения!  
Теперь...

Обновили  
мобильное  
приложение.  
Теперь...

Порядок  
получения услуги на сайте:  
Как получить  
паспорт:

Осторожно!  
Мошенники!

Осторожно:  
работают  
мошенники.

## **Примеры сообщений**

### **Транзакционных**

МВД ответило на ваше обращение. Ответ: (ссылка)

Ваш паспорт готов. Как забрать: (ссылка)

Штраф 3000 р. на машину (номер). Погасить: (ссылка)

Погашен штраф 3000 р. на машину (номер). Квитанция: (ссылка)

ФМС: ошибка в заявлении на заграничный паспорт. Исправить: (ссылка)

МВД: заявление на гражданский паспорт принято. Приглашение в МФЦ через 2-3 дня

### **Рекламных**

Теперь на госуслугах можно оформить временную регистрацию: (ссылка)

Успейте записать ребенка в детский сад через госуслуги: (ссылка)

Новое мобильное приложение госуслуг с уведомлениями о штрафах: (ссылка)

На госуслугах можно оплатить налоги: (ссылка)

Транспортный налог на госуслугах: (ссылка)

### **Предупреждающие**

1 октября — последний день для оплаты транспортного налога: (ссылка на новость)

Успейте подать налоговую декларацию. Послезавтра последний день: (ссылка на новость)

Завтра с 22:00 до 06:00 обновляем платежный шлюз, чтобы платежи проходили быстрее. Платить будет нельзя. Подробнее: (ссылка на новость)

СМС госуслуг должны больше напоминать СМС от банков и платежных систем, чем от магазинов. СМС — это короткие сервисные заметки, а не рекламный креатив. Краткость и четкость лучше, чем расшаркивания и многословие.

## Правила транслитерации

По умолчанию госуслуги отправляют СМС по-русски кириллическими знаками. Однако при необходимости отправить транслитерированное сообщение используется стандарт ГОСТ 7.79-2000:

а	а	и	i, i'	р	г	ш	sh
б	b	й	j	с	s	щ	shh
в	v	к	k	т	t	ъ	``
г	g	л	l	у	u	ы	y'
д	d	м	m	ф	f	ь	`
е	e	н	n	х	x	э	e`
ё	yo	о	o	ц	cz, c	ю	yu
ж	zh	п	p	ч	ch	я	ya
з	z						