

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

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

Нет: приветствия	Да: без приветствия	Нет: полные названия ведомств, организаций, документов	Да: 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
Нет: указатели	Да: двоеточия	Нет: восклицательные знаки, истерика	Да: 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						