

Общение в соцсети

Задача активности в соцсетях

Миссия соцсетей — решать проблемы людей. Польза от соцсетей — в решении проблем людей. Если пост не решает проблему человека, его не стоит публиковать. Если из поста непонятно, какую проблему человека он решает, его стоит переписать, чтобы стало понятно. Ни одна новость, ни одна заметка, ни одна ссылочка не могут появиться в соцсетях госуслуг, если они не решают проблему человека. Универсальная мантра на все случаи жизни:

решать проблемы людей.

Тональность общения

Соцсети госуслуг — это лицо государства. Для многих граждан госуслуги — это единственная точка контакта с государством. Государство спокойное, дружелюбное, уважительное.

Общение в соцсетях проходит в спокойном информационном стиле. Главное в общении — полезная информация и факты, а не эмоции, заигрывание и реклама.

Нельзя панибратствовать и «тыкать». Государство — не подружка. Вместо нарочитой неформальности и излишнего дружелюбия — полезная информация и факты.

Нет

Ты уже готов оформить загранпаспорт?
Поехали, дружище! На носу май!

Эй, россияне! Айда в Крым! Там тепло :-)

Ваша лялька не хочет спокойно спать?
Умотайте ее в детсадике, это же так просто!

Да

Начните оформлять загранпаспорт сегодня,
чтобы успеть к майским праздникам.

Сегодня в Крыму солнечно и +27. Чтобы
поехать в Крыму, достаточно...

Детский сад полезен не только детям, но и
родителям. За полдня день игр и занятий
дети устают, хорошо спят и развиваются
физически. Чтобы записать ребенка в
детский сад...

Нельзя шутить. Государство — не Павел Воля. Также нельзя: прикалываться, подстебывать, троллить, иронизировать, ерничать.

Нет

В Египет не вариант? Отправляйтесь в Крым,
там не нужны загранпаспорта!

Не хотите скрываться от приставов, как
не девяностые? Госуслуги помогут!

Да

Чтобы поехать в Крым, не нужен
загранпаспорт.

Если долго не платить штрафы и налоги, вас
начнут искать судебные приставы. Чтобы не

встретиться с ними, проверьте...

Хватит кормить гайцов! Оплачивайте штрафы прямо в приложении госуслуг, это официально!

Сотрудники ГИБДД не имеют права принимать у водителей оплату штрафов. Если вы передали сотруднику ГИБДД деньги, это взятка. Чтобы не попасть в неприятную ситуацию, оплачивайте штрафы через приложение госуслуг...

Нельзя говорить от лица редакции. Государство — не редакция. В соцсетях госуслуг нет сущности редакции. Нет лица, от которого идет повествования. Нет «мы», которые «расскажем вам».

Единственный случай, когда можно использовать «мы» — при проведении конкурсов и викторин, в которых портал госуслуг («мы») что-то разыгрывает и дарит.

Нет

Сегодня мы расскажем вам, как правильно подать заявление на оформление ООО

А вы уже знаете о новых услугах на нашем портале? Мы вам расскажем!

Разыгрывается электронная книга

Да

Как правильно открыть ООО: советуют госуслуги

Новые услуги на beta.gosuslugi.ru

С 1 ноября разыгрываем электронную книгу

С 1 ноября госуслуги разыгрывают электронную книгу

Тональность общения в социальных сетях должна быть нейтральной, спокойной и дружелюбной. Использовать восклицательные знаки не запрещается, однако относиться к ним следует осторожно. Слишком много восклицаний создают ощущение излишней неформальности:

Нет

Приветтики! Здрасьте! Ничоси!

Как у вас дела? Делитесь!
Хороших выходных, пацаны!

Понедельник — день тяжелый! А мы анонсируем...

Хорошая погодка, правда? Самое время надеть летнюю шубу и разгрести майские сугробы!

Не беда! Сегодня мы расскажем вам...

Почему

Неформально

Панибратство

Шутка

Ирония

Излишняя редакционность,
лишняя личность автора

Канцеляризм запрещены

Всё, что похоже на «язык чиновников» запрещено. Любая запись, которая выглядит, как официальный документ или регламент, необходимо переписать простым языком. Критерии оценки степени официальности остаются на усмотрение редакции. Однако некоторые категории слов и фраз запрещены во всех случаях.

Запрещены фразы с отглагольными существительными: осуществлять деятельность, проводить работы, оказывать содействие, принимать меры по обеспечению и др.

Запрещены указания «выше» и «ниже» и подобные: нижеприведенный, нижеследующий, последующий, следующий, данный, этот, вышеназванный, вышеуказанный и др.

Запрещены полные наименования министерств и ведомств: Министерство здравоохранения и социального развития → Минздрав. Министерство связи и массовых коммуникаций → Минсвязь, Минкомсвязь

Запрещены технические подробности: по ссылке, здесь, тут, там, заполните форму, файл, сервер, система, сервис, шлюз, данные.

Запрещен страдательный залог: работы проведены,

Нет

Который выдается **сроком на 5 лет**

Обращаем ваше внимание, что ребенка можно вписать...

Уведомляем вас, что до 30 августа можно...

Процедура внесения ребенка в загранпаспорт может **составить** до 3 недель

Для оказания **вышеуказанных** услуг...

Если же пользователь ЕПГУ не имеет КЭП, он может подать декларацию **при личном визите** в ФНС, **предварительно** электронно **записавшись** на прием в Федеральную налоговую службу на удобные дату и время с помощью **вышеупомянутой услуги**.

Количество россиян, зарегистрированных на портале госуслуг, за первый квартал 2015 года выросло на 1,8 млн и составило 14,8 млн человек.

Да

Который выдается **на 5 лет**

Ребенка можно вписать...

До 30 августа можно...

Заложите на внесения ребенка в загранпаспорт **хотя бы** 3 недели

Чтобы оформить или поменять паспорт, приходите...

Если **у вас нет** КЭП, **подавайте** декларацию в ФНС лично. **Чтобы не ждать в очереди**, запишитесь на прием на сайте госуслуг.

Весной 2015 года на госуслугах зарегистрировано 14,8 миллиона человек — это на 1,8 миллиона больше, чем зимой.

С января на сайте госуслуг зарегистрировались 1,8 миллиона человек. Добро пожаловать!

Правило для определения канцеляризмов:

Прочитайте текст вслух. Если звучит, как

официальный документ — перепишите более простым языком.

Жанры записей

В соцсетях госуслуг бывает три типа постов по содержанию:

Возможность

Возможность раньше была на портале, мы о ней просто напоминаем.

Событие

Что-то изменится или изменилось: добавилось, пропало, изменились условия, улучшилось

Совет

Решаем насущные проблемы людей с помощью наших знаний

Жанр «Возможность»

Смысл этого поста — рассказать о возможности, о которой, вероятно, человек еще не знал, чтобы человек **получил от этой возможности пользу**.

Пост делается в формате инструкции, **как получить определенную пользу**. Начало поста должно строиться вокруг ответа на вопрос «Как?» и формулировки пользы:

Нет

На сайте госуслуг можно оплатить штрафы ГИБДД

Знаете ли вы, что на сайте госуслуг можно...?

Отличная новость для москвичей! Теперь пользоваться Wi-Fi...

Готовитесь стать родителями или уже ими стали?

Вы можете записать ребенка в детский сад сразу после его рождения, причем не в один, а сразу в несколько.

Может быть

Как оплатить штрафы ГИБДД на сайте госуслуг

(оплатить — в мире госуслуг, но не в мире автомобилиста)

Как подключиться к Wi-Fi в метро через госуслуги

(Wi-Fi — технический термин, нет пользы)

Как записать ребенка в детский садик

(Записать — еще не польза)

Да

Как погасить задолженность по штрафам ГИБДД на сайте госуслуг

Как **в метро** подключиться **к интернету** через госуслуги

В детском садике мест хватит! Как записать ребенка в садик на портале госуслуг.

Базовый принцип: написать ключевые слова как можно ближе к началу поста

В посте-возможности можно указать пошаговую инструкцию с нумерацией шагов, но только в том случае, если инструкция состоит из 3-7 элементов и включает в себя действия за пределами портала. Такие инструкции должны быть предназначены для ознакомления с процессом в общих чертах, а не для поэтапного выполнения. Никто не будет выполнять пошаговую инструкцию из соцсети.

Нет

Чтобы оформить ИП:

1. Войдите на сайт госуслуг
2. Переключитесь в режим для юрилиц
3. Выберите услугу...
4. Заполните поля...

Да

Чтобы оформить ИП:

1. Подайте заявление через госуслуги
2. Соберите оригиналы документов и сделайте копии
3. Отвезите документы в ФНС или МФЦ. Куда именно и во сколько приехать, вы укажете при подаче заявления
4. Посетите ФНС или МФЦ второй раз, чтобы забрать оригиналы документов

Нельзя делать инструкции, которые описывают действия с интерфейсом портала. Нельзя дублировать в инструкции в соцсети те действия, которые уже описаны на портале в регламенте оказания услуги. Инструкция должна носить обзорный и принципиальный характер, а не характер конкретного указания к действию.

Если у одной возможности несколько вариантов, условий или путей — они тоже нумеруются. Например:

Для детей младше 14 лет **есть три варианта** оформить паспорт:

1. Получить загранпаспорт старого образца...
2. Получить биометрический загранпаспорт...
3. Быть вписанным в загранпаспорт родителя...

Для всех перечней соблюдайте правило: **пункты должны начинаться похоже**

Нет

Зарегистрироваться...
Подайте...
После этого вводим...

Да

Зарегистрироваться...
Подать...
Ввести...
или
Зарегистрируйтесь...
Подайте...
Введите...

Типовая схема поста:

1. Введение-заголовок: «Как сделать что-то полезное в такой-то ситуации»
2. Краткое пояснение, что это за процесс и какие у него особенности
3. Обзорная инструкция
4. Ссылки

Жанр «Событие»

Задача такого жанра — рассказать об изменении, которое помогает людям лучше решать их проблему или уберегает от вреда. Например:

Событие	В чем польза	О чем пишем в первую очередь
Появилась не только проверка, но и оплата штрафов	Не нужно отдельно оплачивать (в банке, например)	Больше не нужно отдельно идти в банк, чтобы погасить штраф
Теперь на госуслугах можно записаться в поликлинику	Не нужно ждать в очереди	Не нужно ждать в очереди, чтобы попасть к врачу
1 сентября будет профилактика, все выключится	Нужно успеть заплатить налоги до 1 сентября, чтобы не было штрафов (избавление от вреда)	Не откладывайте оплату налогов. Успейте до 30 августа (берем с запасом!)

В посте типа «Событие» обязательно опишите, как было раньше и как стало теперь, а также что делать дальше. Типовая структура поста:

1. В чем польза — то, ради чего этому стоит уделить внимание
2. Что произошло — что изменилось по факту
3. Как было (или будет) до изменения
4. Как теперь (все релевантные подробности)
5. Как этим воспользоваться (что делать дальше)

Пример:

В чем польза	Больше не нужно идти в банк, чтобы оплатить штрафы ГИБДД.
Что произошло	На портале госуслуг появилась возможность не только проверить, но и оплатить штрафы. К оплате принимаются банковские карты и электронные деньги.
До события	Ранее пользователи портала госуслуг могли только проверить свои штрафы в базе ГИБДД. Несмотря на то, что они получали самую актуальную информацию, для оплаты все равно нужно было идти в банк.
После события	Теперь платежи проходят прямо на портале госуслуг. Платежный партнер — «...». Платежи без комиссии.
Что делать	Чтобы проверить и оплатить штрафы, войдите на портал госуслуг и введите номер водительского удостоверения и свидетельства ТС. Подробнее: (ссылка)

Пример с избавлением от вреда:

В чем польза	Не откладывайте оплату налогов. Заплатите налоги на госуслугах до 28 августа.
Что произошло	1 сентября на портале госуслуг пройдет профилактика, налоговые

платежи будут отключены.

- До изменения** До конца 31 августа (23:59 по московскому времени) налоги будут оплачиваться как обычно. Однако рекомендуем заложить хотя бы два рабочих дня на то, чтобы банк принял ваш платеж. Предпоследний рабочий день перед профилактикой — 28 августа.
- После события** 1 сентября платежи портал госуслуг не будет принимать платежи. 2 сентября профилактика закончится, можно будет платить в прежнем режиме.
- Что делать** Чтобы заплатить налоги, войдите на портал госуслуг и введите свой ИНН. Это индивидуальный тринадцатизначный номер, по которому государство определяет вас как налогоплательщика. Подробнее: (ссылка)

В посте жанра «событие» запрещены вступления любого рода.

Запрещены приветствия и обращения: Привет! Здравствуйте! Друзья!

Запрещены вступления «издалека»: Как известно, всем нужен отдых. Ни для кого не секрет, что налоги нужно платить...

Запрещены вступления-истории: с 1 января мы вводим... и теперь

Хороший пост-польза с первых строк захватывает внимание читателя, потому что захватывает его интерес практической пользой. Цель поста — помочь человеку предотвратить или решить проблему.

Пост-польза должен быть привязан по времени к временному поводу: дата сдачи отчетности, уплаты налогов, началу отопительного сезона и т. д. Из поста должно быть очевидно, почему чем-то нужно заниматься именно сейчас.

Жанр «Совет»

Посты жанра «Совет», в отличие от постов жанра «Польза» могут появляться в любое время и не привязаны ко временным рамкам и информационным поводам.

Совет начинается с заголовка, который описывает полезное действие:

Как записаться к врачу

Как защитить личные данные

Как избежать пеней за просроченный штраф

В качестве полезного действия может быть избавление от вреда:

Как не опоздать с подачей налоговой декларации

Что делать, если потерял паспорт

Основные ошибки при оформлении ИП и как их избежать

В первом абзаце после заголовка приводится краткое объяснение совета: обзор того, что делать, куда обращаться и как себя вести. Решение проблемы и суть совета должны быть на поверхности.

Во втором и последующих абзацах при необходимости дается подробное описание, что делать для достижения полезного действия или избавления от вреда. Подробности должны быть в глубине.

Причины, по которым потребовалось говорить об этой проблеме, приводятся в конце.

Пример поста-совета

Заголовок: Как не опоздать с оплатой транспортного налога

Главное: 1 октября — последний день, когда можно оплатить транспортный налог. Чтобы успеть с платежом, оплатите транспортный налог за 2-3 дня до крайнего срока. Оплатить налог можно из любого интернет-банка, если у вас есть квитанция из налоговой.

Подробности: Если квитанции нет, проверьте свои налоговые начисления на nalog.ru. Для входа можно использовать ваш пароль от госуслуг. Если вы впервые пользуетесь сайтом nalog.ru, то на формирование вашей налоговой истории может уйти 2-3 дня, поэтому не откладывайте оплату на последний момент.

Безопаснее всего оплатить налог не позднее, чем за неделю до крайнего срока. Если у вас есть машина, сегодня подходящий день, чтобы проверить и оплатить транспортный налог за прошлый год.

Фоновая информация: Транспортный налог платят все россияне, на которых зарегистрированы транспортные средства: машины, грузовики и лодки. Налог платится ежегодно до 1 октября за прошлый год. Начисляет налог ФНС с июня по август, но не позднее 30 августа. Уведомление о начисленном налоге вы получите почтой.

Взаимодействие с подписчиками

Общение с подписчиками должно происходить в дружелюбной и спокойной манере. Никакая агрессия читателей, претензии и эмоции не влияют на тональность ответа. От имени госуслуг всегда говорит спокойное и дружелюбное государство.

Цель общения — помочь подписчику решить его проблему или поблагодарить за поддержку. Хороший СММ — это когда можно задать в группе вопрос по продукту и получить на него ответ. Главный компонент работы с подписчиками — помощь в решении проблем и консультации по продукту.

Общие правила общения

1. Обязательно назвать человека по имени
2. В любом комментарии призвать к действию: что делать дальше. Например, обратиться в ведомство или посоветовать госуслуги друзьям
3. Дать исчерпывающую информацию для дальнейших действий, не нарушая конфиденциальности личных данных
4. Задавать уточняющие вопросы

Строго запрещено

1. Оправдываться в ответ на критику: «Это не на нашей стороне»
2. Извиняться за действия или бездействие других ведомств: «Извините за задержку, нам долго отвечают из МВД»
3. Использовать **оценочные суждения** при описании работы коллег или действий подписчика: «Сайт nalog.ru сегодня **плохо** работает»
4. Цитировать или ссылаться на регламенты оказания госуслуг
5. Оставлять комментарии без ответа

Комментарий читателя

Недопустимый ответ

Допустимый ответ

У вас сайт не работает!

Проверьте свой интернет, у нас все работает

Иван, что именно не работает? С какого устройства вы заходите на сайт?

Мне загранпаспорт оформляют уже пятый месяц, БЕЗОБРАЗИЕ!!!1

Уважаемый пользователь! Согласно регламенту...

Елена, обычно это происходит значительно быстрее. Расскажите подробнее, как вы подавали заявление? Напишите нам...

Спасибо ГОСУСЛУГАМ за то, что записали ребенка в садик! Все работает!

(отсутствие ответа)

Женя, спасибо за теплые слова! Рекомендуем госуслуги друзьям!

Когда уже заработают налоговые начисления?

ФНС **медленно реагируют** на наши запросы, поэтому мы не можем...

Полина, мы работаем над этим. Планируемый пуск — февраль... Подпишитесь на группу, мы сообщим о запуске.

Если подписчик хвалит, благодарит и делится положительным опытом, задача редакции — поддержать его энтузиазм и поблагодарить за то, что он пользуется госуслугами.

Настя, спасибо за поддержку! Рекомендуем приложение друзьям!

Алина, рады, что вам нравится! Вступайте в группу, будем сообщать о новостях.

Анна, передадим команде, спасибо! Следите за новостями!

Ксения, это здорово! Рады за вас! Спасибо, что пользуетесь госуслугами. Растите большими!

Мария, спасибо за неравнодушие! Напишите о своем опыте подробнее. Нашим подписчикам будет интересно узнать, как все прошло.

Если подписчик критикует и жалуется, редакция должна действовать в следующем порядке:

1. Дать подписчику понять, что его жалоба услышана, он замечен
2. Выяснить подробности и обстоятельства проблемы, по возможности направляя читателя на линию поддержки
3. Если читатель не перешел на линию поддержки, дать конкретные рекомендации по устранению проблемы.

Пример диалога:

Евгений: госуслуги опять не РАБОТАЮТ! СКОЛЬКО МОЖНО ЭТО ТЕРПЕТЬ!
РАЗВОРОВАЛИ ВСЕ ДАЖЕ САЙТ НЕ МОГУТ НОРМАЛЬНО СДЕЛАТЬ СВОЛОЧИ

Госуслуги: Евгений, спасибо за сообщение. Что именно не работает?

Евгений: Когда я захожу на сайт, он просит ПАРОЛЬ, а я его НЕ ЗНАЮ!!

Госуслуги: Понимаем вас. Попробуйте восстановить пароль. Для этого: 1)... 2)... 3)...
Если не получится — позвоните на линию поддержки: 8 800...

Евгений: О, теперь работает. Починили?

Госуслуги: Надеемся, что больше у вас такого не повторится. Хорошего дня! Спасибо, что пользуетесь госуслугами!

В этом примере редакция сначала признала, что получила сообщение, далее задала уточняющий вопрос. После уточнения редакция дает четкие указания, как делать, и где получить дополнительную помощь. Когда Евгений подтверждает, что проблема решена, благодарим и делаем доброе пожелание.

При общении с подписчиками редакция — оплот спокойствия, уверенности и добра. На любую агрессию редакция должна отвечать спокойно, уважительно и по-доброму. За любое положительное высказывание в адрес госуслуг редакция благодарит читателя. Нет такого комментария, который может задеть редактора лично, заставить его нагрубить, сиронизировать, подшутить или как-либо еще отойти от линии спокойствия, уверенности и добра.