

## Формат и структура email-рассылок

## Формат и структура email-рассылок

### Электронные письма от портала госуслуг

Руководство по использованию формата и структуры e-mail сообщений

#### Поводы для писем

Портал госуслуг может отправлять подписчикам письма в четырех ситуациях:

1. После регистрации — отправляется приветственное письмо
2. По маркетинговым триггерам — отправляется активационное или рекламное письмо в соответствии со стратегией продвижения госуслуг и активации аудитории
3. Если произошли действия по услуге: получен ответ из ведомства или изменился статус заявки — отправляется транзакционное письмо
4. Если на портале планируются работы, которые могут помешать критически важным операциям: например, подаче налоговой декларации накануне крайнего срока

Никаких других писем портал отправлять не может, в том числе для продвижения партнерских проектов. Портал должен сохранять репутацию помощника и советчика, а не коммерческой рекламной площадки.

Каждое письмо должно быть таргетировано и сформулировано так, чтобы приносить пользу читателю. Реклама нерелевантных аудитории услуг запрещена.

Письма должны быть полезными.

#### Принципы формулирования тем

**1. Информативность.** Тема любого письма должна отвечать на вопрос «О чем тут сказано?»

**Нет**

Подарок молодым родителям

Поступил ответ из ведомства

Новые госуслуги

**Да**

Получить материнский капитал на госуслугах

Ответ из МВД на ваше обращение

Новые госуслуги: паспорт, права, регистрация

**2. Главное — в начало.** Тема любого письма должна содержать главную информацию ближе к началу текста:

**Нет**

Теперь на портале госуслуг можно оформить право на предпринимательскую деятельность

На ваше обращение поступил ответ

Важное сообщение о профилактических работах

**Да**

Оформить ИП на госуслугах

Ответ из МВД на ваше обращение

Профилактика

**3. Нет рекламе.** Заголовки всех писем, даже рассказывающих о новых услугах, должны отражать пользу для читателя, а не рекламировать услуги. Любые намеки на рекламность, а также слоганы, восклицания и заигрывания с аудиторией удаляются, заменяются фактами.

**Нет**

Оформить паспорт стало еще проще!

Долгожданные новости от

**Да**

Оформить российский паспорт за 10 дней

Мобильное приложение для проверки

госуслуг!

штрафов

Не выходя из дома!

Новые госуслуги: вызов на дом сантехника, врача и участкового

### **Приветствие**

Приветствие стандартное для всех писем:

Здравствуйтесь, %имя отчество%!

Здравствуйтесь, Максим Олегович!

Здравствуйтесь, Ольга Петровна!

При невозможности подставить имя и отчество допустимо откатываться к следующим вариантам:

Здравствуйтесь, Максим!

Здравствуйтесь!

Приветствия «Добрый день», «Приветствуем» и другие запрещены.

### **Основная часть**

Сразу после приветствия в письме должно быть не менее одного абзаца, который ответит на три вопроса читателя:

1. «Почему вы мне пишете?»
2. «Что вы хотите мне сообщить?»
3. «Что дальше?»

**Почему пишете?** Вы зарегистрировались на портале госуслуг и проверяли у нас свои штрафы. Спасибо, что пользуетесь госуслугами!

**Что хотите сказать?** Мы запустили новый портал госуслуг с полной официальной базой штрафов ГИБДД и парковки.

**Что дальше?** Теперь, чтобы оплатить все штрафы, не нужно ездить за квитанциями, стоять в очередях или пользоваться неофициальными сайтами. Оплачивайте все штрафы официально,

на одном сайте и любым удобным способом.

Первый абзац начинается с объяснения, на каком основании человек получает это письмо:

Вы зарегистрированы на портале госуслуг и оставляли обращение по поводу детского садика.

Вы оформляли загранпаспорт через портал госуслуг.

Вы заходили на портал госуслуг, чтобы оплатить ЖКХ.

В конце первого абзаца обязательно благодарим человека за то, что он пользуется госуслугами, желательно в контексте:

Спасибо, что пользуетесь госуслугами!

Мы рады, что вы пользуетесь госуслугами!

Спасибо, что вовремя платите налоги через госуслуги!

Во втором и следующих абзацах доносим сначала суть. Обязательно ответить на вопросы:

«Почему это важно? Почему именно сейчас?»

«В чем для меня выгода?»

«Что теперь делать?»

**Почему важно?** Спешим сообщить, что мы запустили **новый** портал госуслуг с **Почему сейчас?** полной **официальной** базой штрафов ГИБДД и парковки.

**В чем выгода?** Теперь, чтобы оплатить все штрафы, **не нужно ездить за квитанциями, стоять в очередях или пользоваться неофициальными сайтами.**

**Что теперь?** **Оплачивайте** все штрафы официально, на одном сайте и любым удобным способом.

## **Инструкция**

Если письмо повествует о том, как что-то сделать на сайте, то в нем обязательно сделать пошаговую инструкцию со скриншотами. Скриншоты каждого шага — обязательные.

У инструкции обязательно должен быть информативный и полезный заголовок в форме «Как...»

**Нет**

**Да**

Как это сделать

Как проверить и оплатить штрафы за пять минут

Записываем ребенка

Как записать ребенка в садик, не выходя из дома

Процедура запроса состояния лицевого счета в ПФР

Как узнать состояние лицевого счета в ПФР через интернет

Каждый шаг нумеруется. Каждый пункт — в неопределенной форме (а не в повелительном наклонении):

### **Как проверить и оплатить штрафы за пять минут**

#### **1. Войти в gosuslugi.ru**

(Скриншот + ссылка)

#### **2. Проверить номер ТС и водительского удостоверения, которое вы ранее вписывали**

(Скриншот: пример заполненной формы)

#### **3. Выбрать штрафы на оплату**

(Скриншот: несколько штрафов, все выбраны)

#### **4. Оплатить удобным способом**

(Скриншот: выбор вариантов оплаты)

### **Целевое действие**

Целевое действие выражается одной крупной четкой кнопкой после инструкции (если есть инструкция). Формулировка кнопки — всегда глагол и всегда с пользой для читателя:

**Нет**

**Да**

Штрафы

Погасить

штрафы

База штрафов

Оплатить штрафы

Проверка

штрафов

Проверить штрафы

Запись

Записать ребенка в садик...

Форма

заявки

Начать запись

В конце кнопки допустимо ставить стрелку → или многоточие ...

Оплатить штрафы →

Записать ребенка в садик...

Формулировки целевого действия в повелительном наклонении запрещены.

### **Подпись**

В конце письма — человеческое прощание, которое состоит из двух или трех компонентов:

**Хорошего дня**

**и удачи на дорогах!**

**Не нарушайте!**

Пожелание доброго  
дня

(всегда такое)

связанное  
с темой письма

пожелание,  
Дополнительное пожелание,

связанное с контекстом, если  
такое уместно

Прощание подстраивается под тему письма, но необязательно прибавлять его гвоздями. Может быть некоторая свобода.

**Штрафы** Хорошего дня и удачи на дорогах! Не нарушайте.  
Команда госуслуг.

**Садик** Хорошего дня и удачного начала учебного года!  
Команда госуслуг.

**Налоги** Хорошего дня и приятной рабочей недели!  
Команда госуслуг.

## **Постскриптум**

В постскриптуме предлагаем человеку обратиться с вопросом, если ему что-то осталось непонятно. Стандартный текст:

P. S. Если будут вопросы — звоните: 8 800 100-70-10 или +7 499 550-18-39 в Москве

Из постскриптума можно отправлять человека в блог и в раздел помощи:

P. S. Подробнее о новой услуге читайте в блоге. Если будут вопросы — звоните: 8 800 100-70-10 или +7 499 550-18-39 в Москве

P. S. Мы подготовили руководство по новой услуге. Прочитайте его перед тем, как подавать заявление. Если будут вопросы — звоните: 8 800 100-70-10 или +7 499 550-18-39 в Москве