Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Федеральный научно-образовательный центр медико-социальной
экспертизы и реабилитации им. Г.А. Альбрехта»
Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРИМЕНЕНИЮ ТЕКСТОВ НА ЯСНОМ ЯЗЫКЕ, ОТВЕЧАЮЩИХ ПОТРЕБНОСТЯМ ИНВАЛИДОВ С ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

(определение сфер применения, подходы к созданию, маркировке и оценке текстов с использованием упрощённых грамматических конструкций русского языка, средств альтернативной и дополнительной коммуникации)

Санкт-Петербург
2026

УДК 364.262:369.316

Методические рекомендации по подготовке и применению текстов на ясном языке, отвечающих потребностям инвалидов с интеллектуальными нарушениями / А.М. Салогуб, М.В. Рябцев. — СПб.: ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта Минтруда России, 2026. — 73 с.

Методические рекомендации разработаны с учётом действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, положений Конвенции о правах инвалидов, международного опыта и отечественных научно-методических материалов в области ясного языка, альтернативной и дополнительной коммуникации. Документ содержит практические подходы к подготовке текстов с использованием простых грамматических конструкций русского языка для инвалидов с интеллектуальными нарушениями, нарушениями коммуникации, а также лиц, испытывающих трудности в восприятии и понимании информации.

Методические рекомендации предназначены для специалистов, работающих с инвалидами, имеющими нарушения интеллекта и коммуникации: медицинских и социальных работников, специалистов по социальному обслуживанию, ассистентов (помощников) по оказанию технической помощи инвалидам, психологов, педагогов, сотрудников стационарных учреждений социального обслуживания и домов сопровождаемого проживания, руководителей и работников организаций социального обслуживания, комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, специалистов служб занятости населения. Рекомендации также могут быть полезны специалистам органов исполнительной власти, журналистам и разработчикам информационных материалов для широкой аудитории.

В подготовке методических рекомендаций принимали участие: ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России, ФГБНУ «Институт коррекционной педагогики» Минпросвещения России, Альянс «Ценность каждого», РБОО «Центр лечебной педагогики», АНО «Центр реабилитации инвалидов детства «Наш солнечный мир», АНО «Моя планета», ГБОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения Псковской области», Ассоциация лиц, использующих АДК, члены межведомственной рабочей группы по обеспечению доступности и качества коммуникации для инвалидов с нарушениями коммуникации.

© Салогуб А.М., Рябцев М.В., 2026
© ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта Минтруда России, 2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

Нормативно-правовые основания

Понятия и определения

Введение

I. Общие положения

II. Сферы применения текстов на ясном языке

III. Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке

IV. Рекомендации по оформлению и предоставлению текстов на ясном языке

V. Оценка качества текстов на ясном языке

Список использованных источников

Приложение 1. Безопасность

Приложение 2. Социальное обслуживание и поддержка

Приложение 3. Здравоохранение

Приложение 4. Образование

Приложение 5. Работа и трудоустройство

Приложение 6. Государственные и муниципальные услуги

Приложение 7. Транспорт и навигация

Приложение 8. Банковские и финансовые услуги

Приложение 9. Правовая помощь и юридическая информация

Приложение 10. Информационные системы и цифровая безопасность

Приложение 11. Культурно-досуговая сфера

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ

Настоящие методические рекомендации разработаны с учётом следующих нормативных правовых актов и документов:

- Конвенция о правах инвалидов (принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 г. № 61/106, ратифицирована Федеральным законом от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ), в частности статьи 9 (доступность), 21 (свобода выражения мнения и убеждений и доступ к информации) и 26 (абилитация и реабилитация);

- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с последующими изменениями);

- Федеральный закон от 25 декабря 2023 г. № 651-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в части совершенствования формирования ИПРА);

- Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» (утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 29 марта 2019 г. № 363);

- Приказ Минтруда России от 23 мая 2025 г. № 322н «Об утверждении стандарта оказания услуги по социально-психологической реабилитации и абилитации инвалидов»;

- Приказ Минтруда России от 30 мая 2025 г. № 346н «Об утверждении стандарта оказания услуги по социально-психологической реабилитации и абилитации детей-инвалидов»;

- Стандарт Inclusion Europe «Информация для всех: европейские правила подготовки доступной информации» (2009, переиздание 2014);

- Руководство ВОЗ/ЮНИСЕФ по ассистивным технологиям: «Global Report on Assistive Technology» (2022);

- Рекомендации ВОЗ «Tracking Progress on Access to Assistive Technology» (2025).

ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящих методических рекомендациях применяются следующие понятия и определения.

Альтернативная и дополнительная коммуникация (АДК) — область реабилитационной помощи, включающая методы, средства и стратегии, дополняющие или замещающие устную и письменную речь у лиц с нарушениями речепроизводства, понимания речи или моторного доступа к коммуникации. АДК охватывает жесты, мимику, направление взгляда, графические символы, бумажные и электронные средства, речегенерирующие устройства, а также стратегии поддержки со стороны коммуникационных партнёров.

Инвалид — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ).

Интеллектуальные нарушения — стойкие нарушения психических функций с преимущественным снижением познавательных способностей, а также сознания, ориентации, волевых и побудительных функций, внимания, памяти, психомоторных функций, эмоций, восприятия, мышления, познавательных функций высокого уровня, умственных функций речи, которые на личностном уровне проявляются в виде социальной дезадаптации различной формы и степени выраженности.

Информация на ясном языке — информация, предназначенная для использования инвалидами в повседневной жизни, подготовленная в определённом формате (печатного документа, видео- и аудиозаписи или электронного продукта). Информация на ясном языке может использоваться совместно со средствами альтернативной и дополнительной коммуникации, а также с применением вспомогательных (ассистивных) устройств и технологий.

Коммуникационный партнёр — лицо из ближайшего окружения пользователя средств АДК (родственник, опекун, попечитель, педагог, социальный работник, сотрудник учреждения), которое непосредственно участвует в коммуникативном взаимодействии и содействует эффективному использованию средств АДК.

Нарушения коммуникации — нарушения устной и письменной речи у детей и взрослых, затрудняющие повседневное общение, обучение и профессиональную деятельность и требующие специально организованной помощи. Нарушения коммуникации приводят к недоступности, недопониманию информации, искажению её смысла и нарушению взаимодействия между людьми.

Оценка подготовленного текста — мнение (заключение) эксперта-оценщика о соответствии составленного текста на ясном языке потребностям инвалидов, включая оценку заинтересованности, ясности текста, в целом, и его отдельных частей, привлекательности внешнего оформления, составленное в письменной форме.

Проект текста на ясном языке – подготовленный текст на ясном языке, не прошедший (проходящий) оценку.

Простые грамматические конструкции — словосочетания и простые предложения, содержащие свободные словосочетания без фразеологизмов, с прямым порядком слов, без причастных и деепричастных оборотов.

Сокращение текста – сжатие, свертывание, преобразование текста с уменьшением объема слов.

Способы сокращения текста (содержательные) – сохранение главной информации, пропуск второстепенных фактов, свертывание информации за счет обобщения или укрупнения отдельных менее значимых частей текста.

Способы сокращения текста (языковые): исключение (повторов, фрагмента предложения, одного или двух синонимов, пропуск второстепенных фактов, пропуск описаний и рассуждений), обобщение (однородных характеристик), упрощение – замена (переформулирование текста «своими»

словами), экономичная трансформация словосочетаний (за счет кратких и емких).

Специалист по подготовке текста на ясном языке — специалист, имеющий соответствующие образование, квалификацию и опыт работы с инвалидами, прошедший подготовку в области адаптации текстов на ясный язык.

Текст на ясном языке — текст, составленный на русском языке с применением простых грамматических конструкций, без употребления сложных, редких терминов и понятий, с использованием упрощённых структур высказываний без утраты или искажения смысла, в том числе с использованием средств альтернативной и дополнительной коммуникации, вспомогательных (ассистивных) устройств и технологий. По решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации могут использоваться языки народов Российской Федерации.

Упрощение лексическое – изменение текста путем замены специализированных слов, использование меньшего количества слов за счет наиболее употребляемых синонимов и перефразирования слов официального книжного стиля.

Упрощение синтаксическое – использование коротких предложений, разделение длинных предложений, замена фразеологизмов короткими словосочетаниями и обстоятельственными выражениями.

Упрощение стилистическое – использование коротких предложений, исключение повторений в тексте, расположение слов в прямой последовательности (например, субъект-действие-объект).

Упрощение структуры высказывания – процесс изменения текста, чтобы было просто и удобнее читать и понимать, без утраты смысла или его искажения.

Целевая реабилитационная группа (ЦРГ) — определяемая в соответствии с классификацией стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности реабилитационная группа, к которой отнесён инвалид (ребёнок-инвалид) в целях комплексной реабилитации и абилитации.

Эксперт-оценщик — специалист в области адаптации текстов на ясный язык, имеющий опыт работы с инвалидами, а также лицо из числа инвалидов, способное понимать смысл адаптированного текста и осуществлять оценку подготовленных текстов, прошедший предварительный инструктаж.

Ясный язык — облегчённая для понимания форма русского языка, доступная для инвалидов с интеллектуальными нарушениями, а также людей, испытывающих трудности в коммуникации, восприятии и понимании информации. Ясный язык предполагает использование простых грамматических конструкций, общеупотребительной лексики, упрощённых структур высказываний без утраты или искажения смысла, расположение слов в определённой последовательности, дополнительное объяснение необходимых понятий в тексте, а также возможность использования средств альтернативной и дополнительной коммуникации.

ВВЕДЕНИЕ

Обеспечение доступности информации для инвалидов с интеллектуальными нарушениями является одним из ключевых условий их полноценного участия в жизни общества. Статья 21 Конвенции о правах инвалидов закрепляет право инвалидов на свободу выражения мнения и доступ к информации наравне с другими гражданами, включая право получать информацию в доступных форматах и с использованием технологий, учитывающих различные формы инвалидности. Реализация этого права требует создания специальных инструментов адаптации информации, одним из которых является ясный язык.

В международной практике ясный язык (англ. Easy-to-Read, нем. Leichte Sprache) получил нормативное закрепление в ряде стран. Европейская ассоциация обществ людей с интеллектуальными нарушениями и их семей (Inclusion Europe) разработала стандарт подготовки доступной информации, широко применяемый в странах Европейского союза. В Российской Федерации разработка подходов к ясному языку ведётся в рамках государственной программы «Доступная среда», при участии профильных научных и общественных организаций, в том числе Центра реабилитации инвалидов детства «Наш солнечный мир» (руководитель — И.Л. Шпицберг), Альянса «Ценность каждого», РБОО «Центр лечебной педагогики» и других.

Настоящие методические рекомендации разработаны в целях формирования единых подходов к подготовке текстов на ясном языке, определения сфер их применения и установления критериев оценки качества подготовленных материалов. Рекомендации адресованы широкому кругу специалистов: медицинским и социальным работникам, педагогам, психологам, ассистентам (помощникам) по оказанию технической помощи инвалидам, сотрудникам стационарных учреждений социального обслуживания и домов сопровождаемого проживания, работникам организаций комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, специалистам служб занятости населения, а также журналистам и разработчикам информационных материалов.

Тексты на ясном языке необходимы инвалидам, испытывающим трудности восприятия стандартной информации, для решения широкого круга повседневных задач: получения реабилитационных и социальных услуг, сопровождаемого проживания и трудоустройства, ориентации в городской среде, обеспечения личной безопасности, принятия осмысленных финансовых и правовых решений, участия в образовательной и культурной жизни.

В структуру методических рекомендаций включены приложения, содержащие практические образцы подготовки текстов на ясном языке по ключевым сферам жизнедеятельности: безопасность, социальное обслуживание, здравоохранение, образование, трудоустройство, государственные и муниципальные услуги, транспорт и навигация, банковские услуги, правовая помощь, информационные технологии и цифровая безопасность, культура и досуг. Предложенные образцы предназначены для непосредственного использования специалистами соответствующих организаций в целях обеспечения доступности коммуникации и информации для инвалидов с интеллектуальными нарушениями, а также широкого круга лиц с когнитивными особенностями, низким уровнем грамотности или ограниченным владением языком.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие рекомендации устанавливают методологические подходы к подготовке, применению и оценке текстов на ясном языке, отвечающих потребностям инвалидов с интеллектуальными нарушениями.

2. Рекомендации предназначены для специалистов, имеющих опыт работы с инвалидами данной категории, соответствующие образование и квалификацию, прошедших инструктаж по подготовке текстов на ясном языке.

3. Тексты на ясном языке подготавливаются для оказания инвалидам с интеллектуальными нарушениями, испытывающим трудности в чтении и (или) понимании текстов, помощи в получении информации в целях преодоления коммуникационных барьеров, обеспечения равных с другими гражданами возможностей для реализации прав и свобод, социальной интеграции, а также получения необходимых услуг для повышения уровня и качества жизни.

4. Рекомендации разработаны с учётом требований и норм Конвенции о правах инвалидов, действующих нормативных правовых актов Российской Федерации в области доступности для инвалидов объектов и услуг, а также научно-методических материалов отечественных и зарубежных специалистов.

5. Тексты на ясном языке предназначаются инвалидам (детям-инвалидам), которым согласно индивидуальной программе реабилитации или абилитации (ИПРА) определена целевая реабилитационная группа (ЦРГ) 1 — инвалиды с преимущественными нарушениями психических функций, в том числе: ЦРГ 1.1 — вследствие нарушений интеллектуального развития; ЦРГ 1.2 — вследствие расстройств аутистического спектра; ЦРГ 1.3 — вследствие экзогенно-органических расстройств, а также эпизодических и пароксизмальных расстройств; ЦРГ 1.4 — вследствие эндогенных, аффективных, невротических и соматоформных расстройств.

6. Тексты на ясном языке также могут быть полезны лицам пожилого возраста с когнитивными нарушениями, лицам с низким уровнем грамотности и другим категориям граждан, испытывающим трудности в восприятии стандартной информации.

II. Сферы применения текстов с использованием упрощенной формы передачи информации на русском языке (ясный язык), отвечающих потребностям инвалидов с интеллектуальными нарушениями

Тексты на ясном языке целесообразно применять в следующих сферах жизнедеятельности инвалидов с интеллектуальными нарушениями.

1. Безопасность. Предоставление понятной информации о правилах поведения в чрезвычайных ситуациях, инструкций по эвакуации, правил обращения с электроприборами, безопасности в общественных местах и на массовых мероприятиях, защиты от кибермошенничества (Приложение 1). Например, информация о (об):

- личной безопасности (защита от травм, несчастных случаев, аварий, пожаров и других физических угроз);

- безопасности при пользовании электроприборами и техникой;

- безопасности в общественных местах и в местах массовых мероприятий;

- кибербезопасности - защита от несанкционированного доступа к личным данным, кибератак, утечек данных и других угроз конфиденциальности и целостности информации, мошенничества.

2. Социальное обслуживание и поддержка. Информация о доступных социальных услугах, правах граждан и порядке их получения, учреждениях социального обслуживания, их местоположении и режиме работы (Приложение 2). Например, информация о (об):

- учреждениях социального обслуживания;

- месторасположении, режиме работы;

- перечне услуг учреждения.

3. Здравоохранение. Информация о сохранении здоровья, здоровом образе жизни, медицинских учреждениях, порядке записи на приём, подготовке к обследованиям, правилах приёма лекарств (Приложение 3). Например, информация о (об):

- сохранении здоровья;

- формировании здорового образа жизни;

- учреждениях здравоохранения;

- месторасположении, режиме работы;

- перечне услуг учреждения.

4. Образование. Адаптированные учебные и методические материалы, информация об образовательных учреждениях, порядке зачисления, расписании занятий (Приложение 4). Например, информация о (об):

- общении с инвалидом;

- учреждениях, предоставляющих образовании (дополнительное), обучение (профессиональное);

- месторасположении, режиме работы.

5. Работа и трудоустройство. Информация о поиске работы, составлении резюме, прохождении собеседования, должностных обязанностях и инструкциях, правилах техники безопасности на рабочем месте (Приложение 5). Например, информация о (об):

- поиске работы;

- составлении резюме;

- должностных обязанностях и инструкциях,

- разъяснении правил техники безопасности на рабочем месте.

6. Государственные и муниципальные услуги. Информация о порядке предоставления, перечне и содержании услуг, исполнителях, механизмах получения, профессиональной ориентации, социальной занятости (Приложение 6). Например, информация о (об):

- порядке предоставления, перечне, содержании и целях услуг;

- исполнителях услуг;

- механизмах реализации и получения услуг;

- профессиональном информировании, профессиональной ориентации, социальной занятости.

7. Транспорт и навигация. Информация о маршрутах, расписании, правилах перевозки, безопасности в общественном транспорте, адресах

вокзалов, терминалов и остановок (Приложение 7). Например, информация о (об):

- правилах осуществления перевозки;
- правилах безопасности;
- адресах вокзалов, терминалов, остановок транспорта и проч.
- маршруте;
- расписании и/или механизмах оповещения пассажиров.

8. Банковские и финансовые услуги. Информация о банковских продуктах, условиях кредитования, платежах, финансовых правах, пользовании мобильными приложениями и банкоматами (Приложение 8). Например, информация о (об):

- банковских услугах;
- мобильных приложениях и электронных кошельках, и иных сервисах;
- пользовании услугами отделений банков/банкоматами;
- правилах осуществления наличных/безналичных платежей.

9. Правовая помощь и юридическая информация. Разъяснение прав и обязанностей, порядка обращения за защитой прав, получения юридических консультаций (Приложение 9). Например, информация о (об):

- предоставлении, перечне, содержании и целях оказания юридических услуг;
- уполномоченных/должностных лицах осуществляющих юридическое обеспечение услуг;
- механизмах реализации и получения юридических услуг и помощи;
- учреждениях, осуществляющих юридическое обеспечение.

10. Информационные системы и цифровая безопасность. Инструкции по использованию мобильных приложений и цифровых сервисов, правила цифровой гигиены, противодействия мошенничеству (Приложение 10). Например, информация о (об):

- использовании информационных технологий (мобильных приложений, компьютеров).

- цели /задачах/ функционале/механизмах использования цифровых сервисов;

- безопасном использовании цифровых технологий (цифровая гигиена);

- правилах противодействия мошенническим действиям (в том числе фишингу, сайтам-клонам и т.п.).

11. Культурно-досуговая сфера. Информация о мероприятиях, учреждениях культуры, организациях общественного питания, кружках и секциях (Приложение 11). Например, информация о (об):

- библиотеках, концертных залах, театрах и т.д. (адрес, режим работы, репертуар);

- организациях, осуществляющих общественное питание (кафе/рестораны) (месторасположение, меню);

- кружках, секциях и проч.

Тексты на ясном языке рекомендуется размещать на официальных сайтах государственных организаций, в информационных системах, на стендах и в печатных материалах учреждений социального обслуживания, здравоохранения, образования, культуры и транспорта. Целесообразна также адаптация контента средств массовой информации.

Преимущества применения ясного языка заключаются в обеспечении инвалидам с интеллектуальными нарушениями возможности самостоятельно воспринимать, осознавать и использовать информацию, общаться и принимать решения. Использование ясного языка снижает вероятность ошибок, вызванных неверной интерпретацией информации, а также риск манипуляций, мошенничества и введения в заблуждение.

III. Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке

3.1. Общие принципы

1. Подготовка текста на ясном языке осуществляется путём создания новых текстов или адаптации существующих.

2. Текст формируется посредством применения правил ясного языка: упрощения структуры высказывания, сокращения текста, расположения слов в определённой последовательности, исключения сложных терминов или предоставления дополнительных объяснений необходимых понятий.

3. При подготовке текста следует обеспечить: соответствие ясности текста потребностям целевой аудитории; соответствие содержания теме, интересующей инвалида; лаконичность изложения без потери основного смысла; при необходимости — визуальное дублирование информации для облегчения восприятия.

3.2. Этапы подготовки текста

Первый этап. Изучение запроса целевой аудитории: выявление трудностей понимания устной и письменной речи, определение важности информации, формулирование темы, определение содержания и формата, подбор группы специалистов по подготовке текста и экспертов-оценщиков.

Второй этап. Подготовка проекта текста на ясном языке: создание или адаптация текста, подбор графических изображений, вёрстка. При необходимости привлекаются узкие специалисты (врачи, юристы, художники).

Третий этап. Оценка проекта текста не менее чем двумя экспертами-оценщиками (включая эксперта-оценщика из числа инвалидов) и редактирование текста по результатам оценки. Если текст создаётся для конкретного пользователя, он сам выступает экспертом-оценщиком.

Четвёртый этап. Оформление готового текста на ясном языке. Готовый текст маркируется специальным логотипом, разработанным Inclusion Europe для

материалов на ясном языке. В тексте могут быть указаны имена специалистов и экспертов-оценщиков (с их письменного согласия).



3.3. Рекомендации по составлению текста

1. Текст должен иметь чёткую структуру: вводную, основную и заключительную части.

2. Информация излагается последовательно, в хронологическом порядке и логической последовательности.

3. Деление текста на абзацы проводится по смыслу. Абзацы не выделяются отступом, а отделяются друг от друга увеличенным межстрочным интервалом.

4. Используется прямая форма обращения к читателю («Вы», «Вам»).

5. Применяются наиболее употребительные слова, по возможности короткие, состоящие не более чем из 3–5 слогов.

6. Не используются: длинные и сложные для понимания слова; сокращения и аббревиатуры (без расшифровки); сложные термины и иностранные слова (без пояснений); многозначные слова, слова с переносным значением, фразеологизмы, метафоры, жаргонные выражения; причастные и деепричастные обороты, усложняющие понимание.

7. Для обозначения одних и тех же явлений, объектов, действий используются одни и те же слова. Рекомендуется применять повседневный, конкретный словарь: «работа» (а не «активность»), «машина» (а не «транспортное средство»), «трудно» (а не «затруднительно»).

8. Рекомендуется избегать употребления местоимений, заменяя их именами собственными или существительными.

9. Одно предложение должно передавать одну мысль.

10. Предложения составляются без сносок. Все объяснения даются непосредственно в тексте. При многократном использовании сложного слова оно

может быть выделено полужирным начертанием и вынесено в словарь в конце текста.

11. Предложения выравниваются по левому краю. Длина строки — не более 55–60 знаков (включая пробелы). Предложение по возможности должно умещаться на одной строке. Перенос слов с одной строки на другую не рекомендуется.

12. Сложные предложения рекомендуется разделять на простые.

3.4. Рекомендации по заголовкам

Заголовок должен быть кратким и чётко отражать содержание текста. Допускается выделение заголовка полужирным шрифтом, размещение в рамке, а также использование заголовков в форме вопроса (например, «Как пользоваться чайником?»).

3.5. Рекомендации по графическим изображениям

Графические изображения могут быть представлены фотографиями, цветными картинками, чёрно-белыми пиктограммами и иными изображениями. Они должны отображать основные характеристики иллюстрируемого предмета или события, быть понятны людям с интеллектуальными нарушениями, соответствовать их возрасту и потребностям.

Графическое изображение и текст всегда должны соответствовать друг другу. Одному изображению соответствует одна смысловая часть текста или одно предложение.

Рекомендуется использовать единый принцип расположения текста относительно изображений, а также единый тип формата изображений (только фотографии, либо только пиктограммы, либо только графические рисунки).

Использование фотографий с изображением лиц осуществляется после обязательного получения согласия в письменной форме (или устной в присутствии двух свидетелей).

3.6. Рекомендации по числовым значениям

Используются арабские цифры (1, 2, 3…). Рекомендуется использовать только целые числа.

Не рекомендуется использовать дробные числа, проценты и специальные символы (%, &, $, #, @). Вместо процентов указывают часть от целого («половина», «малая часть», «большая часть»).

Даты указываются полностью (например, «2 января 1995 года»). При указании времени по возможности используются выражения «утром», «днём», «вечером»; при необходимости указания конкретного времени — формат «в 12 часов дня».

Единицы измерения записываются полностью, без сокращений (например, «15 миллионов», «2 килограмма»).

Длинные комбинации цифр (телефонные номера) рекомендуется делить на группы через дефис или пробел.

В словах, где предусмотрено написание буквы «ё», важно использовать её вместо буквы «е».

3.7. Рекомендации по шрифту и оформлению

Используется один вид и размер шрифта с простым прямым начертанием, без засечек и украшений (предпочтительно Arial, Tahoma), чёрного цвета на белом фоне, без затенения, обведения, подчёркивания.

Кегль (размер) шрифта — не менее 14 пунктов. Межстрочный интервал — от 1,3 до 1,5.

Не следует использовать написание только заглавными буквами, курсив и подчёркивание для основного текста.

Для выделения важной информации используется полужирное начертание или увеличенный размер шрифта. Не рекомендуется применять несколько различных способов выделения в одном тексте.

IV. Рекомендации по оформлению и предоставлению текстов, отвечающих потребностям инвалидов с интеллектуальными нарушениями на ясном языке

4.1. Бумажные носители

Не рекомендуется использовать глянцевую бумагу (отсвечивает и затрудняет чтение), цветную бумагу и бумагу с фоновым рисунком.

Плотность бумаги должна исключать просвечивание текста с обратной стороны.

Рекомендуется крепкий переплёт, формат А4 или А5.

Не рекомендуется использовать большое количество страниц; при необходимости целесообразно разделить материал на 2–3 брошюры меньшего объёма.

4.2. Аудио- и видеоформат

Аудиозапись должна быть чёткой и качественной: нормальная громкость, без помех и фонового шума, без резких переходов от тишины к громкому звуку и внезапных звуковых эффектов.

Говорящий должен иметь чёткую артикуляцию, говорить медленно, делать паузы. Рекомендуется использовать более низкие голоса. Не рекомендуется одновременный разговор нескольких человек, а также наложение музыки и звуковых эффектов на речь.

Видеозапись должна быть высокого качества. Текст и изображения не должны быстро меняться. Рекомендуется использовать статичные кадры и избегать резкой смены кадров.

Следует избегать звуковой и визуальной фоновой активности, не относящейся к теме материала.

V. Оценка качества текстов на ясном языке

Оценка качества подготовленных текстов на ясном языке является обязательным этапом работы, обеспечивающим соответствие материала потребностям целевой аудитории.

Оценка проводится не менее чем двумя экспертами-оценщиками, из которых хотя бы один является лицом из числа инвалидов с интеллектуальными нарушениями, прошедшим предварительный инструктаж. Оценке подлежат: заинтересованность целевой аудитории в содержании текста; ясность текста в целом и его отдельных частей; понятность структуры и последовательности изложения; привлекательность внешнего оформления; достоверность и полнота представленных данных.

Эксперты-оценщики на основании имеющихся умений должны: подбирать подходящее к теме графическое изображение; соотносить тему, графическое изображение и фразу; составлять текст из нескольких частей; отличать по внешнему виду текст, подготовленный на ясном языке; оценивать свой уровень понимания информации.

Если экспертам-оценщикам не понятны отдельные слова, фразы или содержание текста в целом, проект перерабатывается и повторно представляется для оценки. Для проверки понимания рекомендуется задавать конкретные вопросы, непосредственно связанные с содержанием текста. По окончании работы над текстом рекомендуется предложить прочитать его инвалидам, не участвовавшим в процессе оценки.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конвенция о правах инвалидов (принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006 № 61/106).

2. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм.).

3. Федеральный закон от 25.12.2023 № 651-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

4. Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» (постановление Правительства РФ от 29.03.2019 № 363).

5. Приказ Минтруда России от 23.05.2025 № 322н «Об утверждении стандарта оказания услуги по социально-психологической реабилитации и абилитации инвалидов».

6. Приказ Минтруда России от 30.05.2025 № 346н «Об утверждении стандарта оказания услуги по социально-психологической реабилитации и абилитации детей-инвалидов».

7. Inclusion Europe. Информация для всех: европейские правила подготовки доступной информации. 2-е изд. Брюссель, 2014.

8. World Health Organization, UNICEF. Global Report on Assistive Technology. Geneva: WHO, 2022.

9. World Health Organization. Tracking Progress on Access to Assistive Technology. Geneva: WHO, 2025.

10. Хитрюк В.В., Сороко Е.Н., Гришан Т.В., Ковалёва В.И. «Ясный язык»: как сделать информацию доступной для чтения и понимания: Методические рекомендации. Минск: БГПУ, 2019. 52 с.

11. Шпицберг И.Л., Попова М.В., Криворучко С.О. Обеспечение условий доступности всех объектов инфраструктуры и социальных услуг для людей, имеющих расстройства аутистического спектра (РАС) и другие ментальные формы инвалидности: Информационно-методическое пособие / Под ред. И.Л. Шпицберга. М.: Наш Солнечный Мир, 2019.

12. Центр реабилитации инвалидов детства «Наш солнечный мир». Ясный язык: принципы и практика [Электронный ресурс]. URL: https://solnechnymir.ru/easy_read/ (дата обращения: 15.03.2026).5

13. РБОО «Центр лечебной педагогики». Методические материалы по альтернативной и дополнительной коммуникации. М., 2020.

14. UNICEF. Framework for Building Capacity for Assistive Technology and Alternative Augmentative Communication. UNICEF Europe and Central Asia, 2023.

15. American Speech-Language-Hearing Association (ASHA). Augmentative and Alternative Communication (AAC). ASHA Practice Portal [Электронный ресурс]. URL: https://www.asha.org/practice-portal/professional-issues/augmentative-and-alternative-communication/ (дата обращения: 15.04.2026).

16. Пономаренко Г.Н. (ред.) Физическая и реабилитационная медицина: национальное руководство. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2023. 880 с.

Приложение 1

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке в сфере безопасности для специалистов (соцработников, реабилитологов, педагогов, сотрудников НКО и служб сопровождения) для людей с интеллектуальными нарушениями

1. Общие принципы

Пишите короткими предложениями: 5–7 слов, одна мысль — одно предложение.

Используйте простые слова. Предлагайте конкретные действия: «Сделайте так…», «Не делайте так…».

Разделяйте текст на блоки с заголовками: «Что делать», «Чего не делать», «Если опасно».

В каждом блоке — 3–5 пунктов. Вначале — самое важное (что сохраняет здоровье и жизнь).

Используйте одни и те же слова для одного действия. Избегайте отрицаний: вместо «Не оставляйте без внимания» — «Обратите внимание».

Избегайте абстракций: «обеспечить безопасность» следует заменить на «убрать провода с пола».

Не используйте метафоры, шутки, намёки, подтекст.

Применяйте крупный шрифт, достаточный межстрочный интервал, маркированные списки, выделение ключевых слов полужирным начертанием.

Используйте понятные пиктограммы для обозначения типов опасности (пожар, электричество, выход, телефон экстренной помощи).

После каждого блока добавляйте 2–3 контрольных вопроса: «Что Вы сделаете, если почувствуете запах газа?», «Кому Вы позвоните?».

2. Личная безопасность

Перечислите опасные ситуации: скользкий пол, гололёд, лестница, дорога, лифт, незнакомые люди, дым, огонь.

Дайте правила профилактики и действий при наступлении опасности. Один алгоритм на каждую угрозу.

Пример (дом): «Уберите вещи с пола. Вытирайте воду сразу. Держитесь за перила на лестнице. Не залезайте на стул, чтобы достать предмет с высоты. Попросите помочь.»

Пример (дорога): «Переходите дорогу только по пешеходному переходу. Сначала посмотрите налево, потом направо. Не смотрите в телефон на переходе.»

Пример (пожар): «Если пахнет дымом — уходите из помещения. Не прячьтесь в шкафу или под кроватью. Звоните 112. Если можете — закройте дверь за собой. »

Пример (угроза от человека): «Отойдите в людное место. Скажите: «Я не буду разговаривать». Позвоните близкому человеку или по номеру 112. »

3. Безопасность при пользовании электроприборами

Нельзя трогать розетки мокрыми руками. Нельзя включать прибор, если провод повреждён.

Нельзя класть провода под ковёр. Вынимайте вилку из розетки, держась за вилку, а не за провод.

Нельзя оставлять утюг или плиту включёнными без присмотра. Заряжайте телефон на твёрдой поверхности.

Если прибор искрит, появился запах гари или дым: выключите из розетки, отойдите, позовите помощь, звоните 112 при наличии огня или дыма.

Если ударило током: не трогайте пострадавшего голыми руками, выключите электричество, позовите помощь, звоните 112.

4. Безопасность в общественных местах

Перед выходом: сообщите близкому, куда идёте и когда вернётесь; возьмите заряженный телефон; держите деньги и документы во внутреннем кармане.

В толпе: держитесь рядом с сопровождающим; не отходите от группы; если стало тесно — отойдите к краю; ищите таблички «ВЫХОД».

Если потерялись: остановитесь; подойдите к сотруднику в форме; скажите: «Я потерялся. Помогите позвонить»; покажите номер телефона близкого человека.

5. Кибербезопасность и защита от мошенничества

Никому нельзя сообщать пароли и коды из СМС — даже если звонящий представляется сотрудником банка.

Нельзя отправлять фотографии паспорта и банковской карты. Нельзя переходить по ссылкам из незнакомых сообщений.

Нельзя устанавливать программы по просьбе незнакомых людей. Если сомневаетесь — остановитесь и спросите у специалиста или родных.

Объясняйте термины: «Пароль — это секретное слово для входа»; «Код из СМС — это секретный номер, он только для Вас»; «Мошенник — человек, который обманывает, чтобы забрать деньги или данные».

Давайте готовые ответы на типичные ситуации: звонок «из банка» — «Я не сообщаю коды. Я перезвоню сам по номеру на карте»; сообщение «Вы выиграли приз» — «Не нажимайте. Удалите. Сообщите специалисту».

6. Практические советы по оформлению

Делайте отдельные памятки по темам (пожар, дорога, телефонные мошенники); не смешивайте всё в одном документе.

Используйте единый шаблон: «Что это такое» (1–2 предложения); «Как избежать» (3–5 пунктов); «Если случилось» (3–5 пунктов); «Кому звонить» (112 + контакт сопровождения).

Указывайте конкретные номера телефонов и адреса с учётом организации и региона.

Проверяйте текст на практике: попросите человека пересказать прочитанное и показать, что он будет делать.

Приложение 2

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке для специалистов в сфере социального обслуживания и поддержки

1. Принципы текста

Пишите коротко и конкретно: одна мысль — одно предложение.

Используйте простые слова и привычные выражения. Пишите в настоящем времени: «Учреждение работает…», «Вы можете…».

Обращайтесь к человеку напрямую: «Вы». Повторяйте ключевые слова одинаково, не заменяя синонимами.

Избегайте абстракций: вместо «оказание содействия» — «мы помогаем».

2. Структура информации

Делайте понятные заголовки: «Где находится учреждение», «Когда мы работаем», «Какие услуги мы оказываем».

В начале дайте самое важное (кто вы и чем помогаете). Используйте списки.

Для сложных тем применяйте блоки: «Что это» / «Кому подходит» / «Что нужно взять» / «Куда обратиться» / «Что будет дальше».

3. Информация об учреждении

Всегда отвечайте на вопросы: «Что это за место?», «Кому помогает?», «С чем помогает?», «Как получить помощь?», «Что будет дальше?».

Добавляйте фразы поддержки: «Если Вам трудно, мы поможем», «Вы можете прийти с родственником или сопровождающим».

Адрес давайте по шаблону: город, улица, дом, корпус, этаж, кабинет, ориентиры, способ проезда, наличие пандуса и лифта.

4. Режим работы и услуги

Разделяйте: общий режим работы учреждения; время приёма специалистов; необходимость предварительной записи.

Список услуг оформляйте короткими строками без сложных терминов. Формулируйте услуги через действие: «Помогаем оформить документы», «Консультируем по выплатам и льготам».

Группируйте услуги по категориям: «Консультации», «Помощь с документами», «Помощь на дому», «Занятия и поддержка».

5. Проверка понятности

Можно ли понять текст, читая только заголовки и списки?

Есть ли ответы: где, когда, что можно, как получить, куда звонить?

В каждом шаге понятно, что делать?

Нет ли слов, которые человек может не знать?

Есть ли контакт и понятный способ связи?

Приложение 3

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке в сфере здравоохранения для специалистов (медработников, соцработников, реабилитологов, администраторов),

1. Общие принципы

Пишите для конкретного действия: что человеку нужно сделать после прочтения (позвонить, прийти, взять документы, принять лекарство).

Короткие предложения: 5–10 слов. Простые слова: «врач» вместо «специалист», «болит» вместо «имеются болевые ощущения».

Активный залог: «Позвоните в регистратуру», а не «Запись осуществляется…».

Один термин — одно значение. Если ввели слово «поликлиника», не заменяйте далее на «медорганизация».

2. Структура и оформление

Заголовок должен говорить, о чём текст: «Как записаться к врачу», «Как подготовиться к анализу крови».

Делайте блоки: «Что делать», «Что взять», «Куда обратиться». Контакты и важное — отдельным блоком в конце.

3. Профилактика и здоровый образ жизни

3–5 ключевых правил на каждую тему. Конкретика: «мойте руки 20 секунд», «спите 7–9 часов».

Признаки для обращения к врачу: «сильная боль», «температура 38° и выше более 2 дней», «обморок».

Питание: «Ешьте овощи каждый день», «Пейте воду». Движение: «Ходите пешком 20–30 минут в день».

4. Информация о медучреждениях

Обязательные элементы: название, адрес, ориентир, как добраться, часы работы, телефон, запись, перечень услуг, что взять с собой, доступность (пандус, лифт).

Услуги группируйте: «Врачи», «Анализы», «Процедуры», «Справки». Пишите понятно: «ЭКГ (проверка сердца)».

5. Мини-шаблон «Когда срочно нужна помощь»

Срочно звоните 112, если: трудно дышать; сильная боль в груди; человек потерял сознание; сильное кровотечение.

Пока ждёте помощь: оставайтесь рядом; говорите спокойно.

Приложение 4

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке в сфере образования

1. Общие принципы

Короткие предложения: одна мысль — одно предложение. Простые слова: «проходит» вместо «осуществляется».

Прямой порядок слов: «Вы идёте…», «Возьмите…». Текст предсказуем: одинаковые слова для одного действия.

2. Учебные материалы

В начале пишите цель занятия: «Сегодня мы учимся…» и результат: «После занятия Вы сможете…».

Инструкция к заданию отвечает на 4 вопроса: что сделать? Как сделать? Сколько времени? Как понять, что сделано правильно?

Новый термин: простое объяснение, пример из жизни, повтор в одинаковой форме. Тон — уважительный и доброжелательный.

3. Информация об учреждении

Обязательно: название, адрес, маршрут (по шагам), время работы (по дням), телефон, что взять с собой.

Режим работы — по единому шаблону. Отдельно: обед, время приёма, необходимость записи.

Приложение 5

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке в сфере работы и трудоустройства

1. Поиск работы

Темы: где искать работу, как выбрать вакансию, как звонить работодателю, как готовиться к собеседованию, что взять с собой.

Скрипт звонка работодателю: «Здравствуйте. Меня зовут… Я хочу устроиться на работу… Когда можно прийти? Что взять с собой? ».

2. Резюме

Лучший формат — шаблон с полями для заполнения и примером рядом.

Минимальные разделы: имя, телефон, город, должность, навыки («что я умею»), опыт, образование.

Примеры фраз: «Я аккуратный», «Я прихожу вовремя», «Я умею работать по инструкции».

3. Должностные инструкции

Формат: «Когда → Что сделать → Чем → Как проверить». Правило: один шаг — одно действие.

Запреты писать отдельно и коротко: «Нельзя…».

4. Техника безопасности

Структура: «Опасность → Правило → Что делать». Обязательные блоки: общие правила, одежда и защита, электроприборы, порядок при опасности, действия при травме/пожаре, контакты.

Конкретные номера и контакты: «112», «охранник», «начальник смены». Чек-листы «Перед началом работы» и «После работы».

Приложение 6

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке в сфере государственных и муниципальных услуг

1. Структура текста об услуге

Используйте единый шаблон: название услуги, кому подходит, зачем нужна, что получите, кто оказывает, как получить (пошагово), документы, сроки, стоимость, что делать при отказе, контакты.

Описывайте порядок получения по шагам. Указывайте варианты: «Можно подать лично», «Можно через МФЦ», «Можно через интернет».

Структура «понятного текста» про услугу. Используйте одинаковые блоки (шаблон), чтобы читателю было привычно:

1.Название услуги (простое)

2.Кому подходит (кто может получить)

3.Зачем нужна (цель)

4.Что вы получите (результат)

5.Кто оказывает (исполнитель)

6.Как получить: 1–2–3–4 (пошагово)

7.Что нужно принести (документы)

8.Сроки (когда будет готово)

9.Стоимость (бесплатно/платно)

10. Если отказали или не ответили (что делать)

11.Контакты (адрес, часы, телефон).

Механизмы получения услуги (как получить) — простые формулы. Используйте один из понятных сценариев:

«Пришёл → подал → ждёшь → получил»

«Позвонил → записался → пришёл → получил»

«Отправил онлайн → получил ответ → пришёл за результатом»

Делайте раздел «Какие документы нужны” отдельным и очень конкретным:

«Паспорт», «СНИЛС (номер страхования)», «Справка (если есть)»,

Если документ бывает «иногда нужен», пишите так:

«Иногда нужен документ … Специалист скажет, нужен ли он вам.»

2. Профориентация и социальная занятость

Профориентация: «Мы поговорим о Ваших интересах → Посмотрим, что Вы уже умеете →, выберем направления → Составим план».

Социальная занятость: «Это занятия и работа с поддержкой. Что делает человек, где проходит, кто помогает, график, результат».

Оформление текста (визуальная понятность)

Большие заголовки, короткие абзацы (2–3 строки).

Списки вместо «сплошного текста”.

Важное выделяйте одинаково: «Важно: …», «Запомните: …»,

Контакты и адрес — в конце отдельным блоком.

Не перегружайте страницу: лучше 2 короткие страницы, чем 1 длинная.

Проверка качества (быстрый чек-лист)

Перед публикацией проверьте:

Понятно ли что это за услуга?

Понятно ли кому она подходит?

Есть ли результат («что получу»)?

Есть ли пошаговая инструкция?

Есть ли список документов?

Указаны сроки и стоимость?

Написано, что делать при отказе/ошибке?

Есть адрес, часы, телефон?

Приложение 7

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке в сфере транспорта и навигации (маршруты, расписание, правила, безопасность, адреса вокзалов/терминалов/остановок)

1. Маршруты и расписание

Маршрут: номер, откуда → куда, главные остановки, где вход, сколько ехать, стоимость, пересадки (по шагам).

Расписание: по дням, первый и последний рейс, интервалы движения, где смотреть обновления.

2. Навигация

Путь к месту — по шагам с простыми ориентирами: «аптека», «светофор», «переход».

Избегайте: «на север/юг». Лучше: «к магазину…», «по улице…».

Адреса вокзалов, терминалов, остановок: как писать понятно

Давайте информацию блоком и одинаковым шаблоном.

Шаблон:

Название места: «Автовокзал Центральный»

Адрес: «город…, улица…, дом…»

Как найти вход: «вход со стороны…», «рядом с…»

Ориентир: «рядом с торговым центром…»

Режим работы: «каждый день 06:00–22:00»

Полезно знать: «кассы слева», «туалет на 1 этаже», «лифт есть/нет»

Контакт (если есть): «справочная: …»

Для остановки:

«Остановка: «Парк»

«Где находится: улица…, напротив дома…»

«В сторону: «к центру” / «в сторону вокзала”» (если на табличке так и написано)

3. Правила и безопасность

Правила перевозки (что важно сказать простым языком)

Выделяйте только то, что реально нужно человеку:

Билет и оплата: «Купите билет до поездки / у водителя (если можно)», «Приложите карту к валидатору», «Если контролёр просит — покажите билет/чек»,

Багаж: «Большую сумку держите рядом с собой», «Не ставьте вещи в проход»,

Дети/сопровождение: «Если вам нужна помощь, можно ехать с сопровождающим (если это правило действует у перевозчика — укажите)»,

Животные: «Животное должно быть в переноске / на поводке (если разрешено — укажите)».

Формат: «Нужно / Нельзя / Можно». Билет и оплата, багаж, сопровождение, безопасность на остановке, при посадке, в транспорте.

Экстренные случаи: «Звоните 112. Назовите: где Вы, что случилось».

Приложение 8

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке в сфере банковских и финансовых услуг: продукты, кредиты, платежи, права, приложения, банкоматы и отделения

1. Банковские продукты

Объясняйте через «это значит»: «Комиссия — это деньги, которые банк берёт за услугу».

Для процентов — пример: «10% в год — это примерно 10 рублей на каждые 100 рублей за год».

2. Кредиты

Обязательно раскрывайте: сколько берёте, сколько вернёте всего, платёж в месяц, срок, что будет если не платить.

Фразы: «Кредит — это деньги банка. Их нужно вернуть», «Перед подписью попросите показать: сколько Вы заплатите всего».

3. Мобильные приложения и банкоматы

Инструкции по экрану: «Откройте приложение → нажмите «Платежи» → выберите…». Для каждого действия — один шаг.

Банкомат: «Вставьте карту → Введите ПИН-код (поясните что такое ПИН-код, как он выглядит и для чего он нужен) (прикройте клавиатуру рукой) → Выберите действие →Заберите деньги, карту и чек».

4. Защита от мошенников

Нельзя сообщать ПИН-код, коды из СМС, устанавливать приложения по просьбе незнакомых, переводить деньги «для проверки» или «на безопасный счёт».

Фраза-подсказка: «Если Вам звонят и просят код — это мошенники. Положите трубку».

Приложение 9

Рекомендации по подготовке юридической (правовой) информации на ясном языке, для использования в качестве памяток, объявлений, инструкций, страниц сайтов, ответов в МФЦ/учреждениях, в чатах и при личном консультировании

1. Права и обязанности

Общие правила «упрощённого юридического текста»: одна мысль — одно предложение. Например:

Плохо: «В целях реализации права…»

Хорошо: «Вы имеете право на помощь. Мы объясним, что делать.»

Короткие фразы (обычно 6–12 слов), прямой порядок слов. Простые слова вместо сложных: например, «получить» вместо «осуществить получение», «можно» вместо «допускается».

Обязательные объяснения терминов (если без них нельзя). Термин → простое объяснение → пример.

Не перегружайте текст ссылками на законы. Если нужны — в конце, отдельным блоком: «Для специалистов». Избегайте двойных отрицаний и сложных условий. Например:

Плохо: «Не допускается неисполнение…»

Хорошо: «Нужно сделать так. Если не сделать — будет штраф.»

Пишите «вы/вам/ваш». Это снижает тревогу и повышает понимание. Используйте списки, шаги, таблицы «вопрос–ответ».

Важное выделяйте: заголовками, маркерами, рамками «Важно!».

Права: «Вы имеете право…» + конкретика + пример ситуации + стоимость.

Обязанности: «Вам нужно…» + что будет, если не сделать (без запугивания) + срок.

2. Порядок обращения

Маршрут: «5 шагов» — опишите проблему, выберите место, подготовьте документы, подайте обращение, получите ответ.

Каналы: лично, по телефону, через сайт, через МФЦ, почтой. Для каждого — мини-инструкция.

3. Описание учреждений

Паспорт организации: название, что делает, кому помогает, адрес, время работы, запись, документы, доступность.

Давайте понятный маршрут: куда идти → что взять → что сказать → что получите.

Шаблон «5 шагов»:

Опишите проблему (1–2 предложения).

Выберите место (куда обращаться).

Подготовьте документы (короткий список).

Подайте обращение (лично/почта/онлайн).

Получите ответ (срок + что делать дальше).

Полезные блоки:

«Куда обращаться» (по типам вопросов):

«Если спор с магазином/услугой — можно начать с претензии.»

«Если угроза/насилие — полиция 112.»

«Если спор с госорганом — жалоба в орган или в суд.»

«Что сказать специалисту» (готовые фразы):

«Я хочу консультацию. Объясните, что мне делать.»

«Помогите написать заявление.»

«Срок ответа»: пишите конкретно и крупно (если известен в вашей организации). Если неизвестен — честно: «Срок уточнит специалист».

Готовые шаблоны фраз для материалов

Про право на помощь

«Вы можете получить юридическую помощь.»

«Мы объясним ваши права простыми словами.»

Про обращение

«Вы можете прийти на приём.»

«Вы можете позвонить и записаться.»

«Вы можете написать заявление. Мы поможем.»

Про документы

«Возьмите паспорт. »

«Если есть — возьмите договор, чеки, письма.»

Про жалобу

«Жалоба — это просьба исправить нарушение.»

«Мы скажем, куда лучше подать жалобу.»

Про сроки

«Ответ будет до __ дней. »

«Если ответа нет — скажите нам. Мы подскажем следующий шаг. »

Приложение 10

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке в сфере информационных систем и цифровой безопасности

1. Интерфейсы и инструкции

Общие принципы упрощённого текста:

Пишите коротко и прямо: 1 мысль = 1 предложение.

Используйте простые слова вместо сложных:

«нажмите» вместо «осуществите нажатие», «войти» вместо «авторизоваться».

Старайтесь не использовать: канцелярит, аббревиатуры, метафоры, шутки, двусмысленность.

Если слово нельзя заменить (например, «пароль», «QR-код») — объясните его сразу рядом.

Пишите в настоящем времени и в повелительном наклонении: «Открой», «Нажми», «Проверь».

Избегайте «не…» там, где можно сказать, что делать:

вместо «не забудьте» → «проверьте».

Структура текста и навигация по инструкции:

Делайте понятные заголовки: «Как войти», «Как оплатить», «Если не получается».

Давайте пошаговые инструкции:

Нумерация 1–2–3.

В шаге — одно действие.

Указывайте, где именно искать кнопку: «внизу экрана», «справа сверху».

Используйте шаблон шага: Действие → Что увидите → Что делать дальше

Пример: «Нажмите «Далее». Появится окно «Подтверждение». Нажмите «Да»

В конце добавляйте блок «Проверка»: «Если всё получилось, вы увидите…».

Тексты для интерфейса: кнопки, меню, формы. Кнопки и названия разделов. Кнопка должна называть действие: «Войти», «Оплатить», «Отправить», «Позвонить».

Избегайте общих слов: «ОК», «Готово», «Продолжить» без пояснения.

Не делайте две кнопки с похожими названиями рядом: «Сохранить» и «Сохранить как».

Поля ввода: над полем пишите: что вводить и пример:

«Телефон (пример: +7 900 000-00-00)»

«Пароль (не менее 8 знаков)»

Если есть ошибка — объясняйте простым языком:

Плохо: «Неверный формат ввода»

Хорошо: «Введите телефон так: +7 900 000-00-00»

Подсказки должны отвечать на вопрос «что это?» и «что делать?»:

«Код из СМС — это 4 цифры, которые пришли вам на телефон.»

2. Цифровая гигиена

Пароль: «не меньше 8 знаков, не используйте 1234 и дату рождения». Обновления: «устанавливайте, когда предлагает телефон».

Личная информация: чётко перечислите, что нельзя сообщать (пароль, код из СМС, данные карты, паспорт).

3. Противодействие мошенничеству

Признаки обмана: торопят, просят код/пароль, просят перевести деньги, ссылка выглядит странно.

Алгоритм «СТОП»: остановитесь, не сообщайте код, проверьте источник, спросите близкого/специалиста.

Приложение 11

Рекомендации по подготовке текстов на ясном языке в культурно-досуговой сфере (мероприятия, учреждения культуры, кафе/рестораны, кружки/секции)

1. Мероприятия

Минимальный набор: что это, для кого, когда, где, сколько стоит, как попасть, сколько длится, правила, контакт.

Правила посещения — списком: «Можно / Нельзя». Программу — по шагам с указанием времени.

2. Учреждения культуры

Блоки: адрес, режим, вход, что можно делать, правила, доступность, контакты.

Репертуар: списком (название, дата, время, длительность, возраст, цена, где купить билет). Жанры пояснять: «Опера — спектакль, где поют».

3. Кафе и рестораны

Информация: адрес, время, как заказать, как оплатить, как попросить помощь.

Меню по категориям: супы, горячее, салаты, напитки, десерты. Для каждого блюда: название, состав, размер, цена. Предупреждения: «Острое».

4. Кружки и секции

Что важно: чему учат, кому подходит, когда занятия, где, сколько стоит, что взять, правила, как записаться, контакт.

Пишите ожидания заранее: «На занятии будет музыка», «Нужно стоять 10 минут».