

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Методические рекомендации  
по проектированию интерфейсов государственной услуги  
или государственной функции на едином портале государственных услуг**

**Москва  
2022**

**Содержание**

<b>1.</b>	<b>Термины и определения</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Назначение методических рекомендаций</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Варианты размещения услуг и сервисов на Госуслуги</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>Процесс вывода услуг и сервисов на Госуслуги</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>Принципы создания услуг и сервисов</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>Визуальные правила интерфейса</b>	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>Логика формирования интерфейса</b>	<b>11</b>
<b>8.</b>	<b>Ссылки</b>	<b>14</b>

## 1. Термины и определения

Термин	Определение
Баннер	Элемент интерфейса, содержащий текст, а иногда также изображение или иконку. Носит рекламный характер и призывает совершить действие: перейти к услуге, заполнить заявление, скачать приложение.
Библиотека компонентов	Систематизированный набор компонентов.
Выпадающий список	Элемент интерфейса с очерченной границей и элементом, позволяющим отобразить варианты содержимого с возможностью выбора одного из них.
Госуслуги	Название группы проектов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги и сервисы. Включает сайт gosuslugi.ru, отдельные сервисы, внутренние системы и мобильные приложения.
Доступность интерфейса	Свойство интерфейса, связанное с предоставлением его функций в полном объеме для пользователей с любыми ограничениями.
Иконка	Минималистичное изображение в интерфейсе.
Иконографика	Отображение в интерфейсе иконок.
Иллюстрации	Графические изображения в интерфейсе.
Интерфейс	Набор средств, организовывающий взаимодействие между пользователем и сервисом. В данном случае имеется в виду интерфейс сайта и мобильных приложений Госуслуг.
Кнопка	Элемент интерфейса с очерченной границей, нажатие на который приводит к действию.
Компонент	Часть интерфейса, формирующаяся из набора элементов.
Личный кабинет	Часть сайта или мобильного приложения, доступная пользователю после прохождения авторизации.
Мобильное приложение	Программное обеспечение, которое устанавливается на мобильных устройствах: смартфонах или планшетах.
Поле выбора даты	Элемент интерфейса с очерченной границей и размещенным внутри элементом, предоставляющим возможность ввести дату.
Пользователь	Человек, использующий интерфейс.
Радиобаттон	Элемент интерфейса, представляющий собой круг с пустым пространством внутри. Нажатие на него позволяет выбрать один из представленных вариантов без возможности альтернативного выбора другого. После выбора элемент кодируется отображением в круге точки.

Сервис готовых изображений	Сайт, на котором реализована возможность покупки изображений с последующей возможностью их использования в интерфейсе и печатной продукции.
Ссылка на скачивание	Элемент интерфейса, при нажатии на который происходит загрузка файла на устройство.
Текстовое поле	Элемент интерфейса с очерченной границей и размещенным внутри курсором, дающим возможность ввести текст.
Уведомление	Сообщение о каком-либо действии или событии в интерфейсе.
Файл	Блок информации, имеющий определенное логическое представление.
Чекбокс	Элемент интерфейса, представляющий собой квадрат с пустым пространством внутри. Нажатие на него позволяет выбрать один или несколько конкретных вариантов. После выбора элемент кодируется отображением в квадрате галочки.

## 2. Назначение методических рекомендаций

Госуслуги предоставляют гражданам доступ к взаимодействию с органами государственной властью. Оно должно быть быстрым и качественным. Одна из составляющих частей такого взаимодействия – грамотно спроектированный интерфейс.

Методические рекомендации помогают стандартизировать подход и устранить противоречия участников проектирования интерфейса.

**Методические рекомендации определяют требования к грамотному интерфейсу:**

- Корректные, понятные и емкие тексты.
- Удобные во взаимодействии элементы интерфейса: кнопки, поля и другие.
- Логично складывающиеся из элементов шаблоны взаимодействия.
- Продуманные сценарии взаимодействия, собирающиеся из шаблонов.
- Приятные иллюстрации.
- Простая для распознавания иконографика.
- Доступность интерфейса для всех категорий пользователей.

Над Госуслугами работают тысячи разных людей: сотрудники ведомств и компаний. Чтобы у всех участников процесса было одинаковое представление о хорошем интерфейсе, в Госуслугах используют единые правила.

Правила интерфейсов Госуслуг опубликованы в открытом доступе по адресу <https://guides.gosuslugi.ru>. Они постоянно обновляются и пополняются.

Методические рекомендации объединяют рекомендации из ключевых гайдов Госуслуг. В нужных разделах документа размещены ссылки на подходящие гайды в самой актуальной версии. Каждый гайд открывается в формате интерактивной презентации и содержит подробные инструкции и дополнительные файлы.

Версии обновляются итеративно представителями Госуслуг исходя из актуальных требований к интерфейсу, согласованных с Минцифры.

Такой подход позволяет сделать из Методических рекомендаций полноценное и всегда актуальное руководство по проектированию интерфейса.

В каждом гайде указаны номер версии и дата публикации. Допустимо учитывать ту версию, что была доступна при старте проектирования интерфейса и не отслеживать изменения версий.

### 3. Варианты размещения услуг и сервисов на Госуслуги

Госуслуги – единая площадка для большинства государственных услуг и сервисов. Это не просто сайт, а целая экосистема со всеми вариантами взаимодействия с государством.

Перед началом проектирования интерфейса нужно понять, какой именно формат услуги или сервиса будет использован.

#### **Какими бывают услуги и сервисы:**

- **Универсальные и ситуативные**

Например, услуга получения или замены паспорта универсальная и массовая, а выдача удостоверения частного охранника – ситуативная.

- **Локальные и федеральные**

Ежемесячная выплата на детей – услуга для семей всей страны, а субсидии по ЖКХ назначаются в разных регионах по своим правилам.

- **Масштабные и небольшие**

Запись на прием к врачу – большая и сложная услуга с разными ветками сценариев пользователей, а проверка ИНН налогоплательщика-иностранца – маленькая услуга на 1 экран.

Важно предоставлять их в оптимальном формате – достаточном, но не избыточном. Поэтому есть несколько вариантов размещения.

Актуальный список форматов и их особенности отражены в документе «Процессы» <https://guides.gosuslugi.ru/guides/process>.

Для новой услуги или сервиса можно выбрать один из форматов или их комбинацию из указанных в документе. По уже работающим услугам и сервисам можно изменить формат или дополнить его другими.

#### **4. Процесс вывода услуг и сервисов на Госуслуги**

Процесс зависит от формата, о котором говорилось в пункте «Варианты размещения услуг и сервисов на Госуслугах».

Любой процесс можно условно разделить на две части: административную и производственную. В административной ведется работа с нормативными документами, определяются сроки, планируются бюджет и ресурсы. В производственной части проектируется реализация, проводятся исследования, готовятся интерфейсные решения и описание функционала, ведется разработка с тестированием и последующим предоставлением публичного доступа.

Актуальное описание этапов, особенности и ограничения для каждого из форматов отражены в документе «Процессы» <https://guides.gosuslugi.ru/guides/process>.

## 5. Принципы создания услуг и сервисов

Правила Госуслуг описывают все варианты интерфейсных решений в услугах и сервисах. Предугадать нестандартные запросы практически невозможно, и для таких случаев сформированы общие принципы: на них нужно ориентироваться, когда нет готовых решений.

Принципы отражают подход Госуслуг к компонентам, из которых строится продукт, шаблонам экранов, типовым сценариям и всему пользовательскому опыту, устанавливают критерии для интерфейсов, текста и графики, с которыми можно сверяться при создании новых услуг и сервисов.

### **Основы принципов:**

- общепринятые правила дизайна и проектирования;
- наработки команды Госуслуг;
- личный опыт экспертов.

Актуальные принципы отражены в одноименном документе <https://guides.gosuslugi.ru/guides/principles>

## 6. Визуальные правила интерфейса

Визуальная часть интерфейса – многогранное понятие. Оно складывается из шести составных частей. Если пренебречь качеством хотя бы в одной из них, интерфейс будет смотреться плохо, станет непонятным, недружелюбным, а в худшем случае – нежизнеспособным и непригодным к использованию.

В Госуслугах действует система правил работы с интерфейсом.

### Часть 1. Редакционная политика

Обязательные требования ко всем текстам, связанным с Госуслугами: на портале, в рассылках, соцсетях, мобильных приложениях.

Актуальные правила и примеры применения редакционной политики <https://guides.gosuslugi.ru/guides/redpolitica>

### Часть 2. Библиотека элементов Cardbox: цвета, шрифты, элементы

Библиотека Cardbox – это большой файл, содержащий базовые элементы, на которых строится большинство интерфейсов Госуслуг.

В Cardbox хранятся:

- наборы цветов, от которых не следует отступать в интерфейсах;
- основные гарнитуры шрифтов, все подходящие начертания и правила их применения;
- базовые элементы интерфейса: текстовые поля ввода, выпадающие списки, кнопки, чекбоксы, радиобаттоны, поля выбора даты и другие элементы управления.

Актуальное описание работы Cardbox: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/ui>

Отдельное описание шрифтов: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/fonts>

### Часть 3. Библиотека элементов GosApp UI: особый подход к мобильным приложениям

Библиотека GosApp UI содержит базовые элементы для мобильных приложений. Это аналог Cardbox для портала, но применяемый для всех мобильных приложений Госуслуг.

Описание работы «GosApp UI» и ссылка на исходный файл: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/gosappui>

### Часть 4. Иллюстрации

На Госуслугах используются собственные иллюстрации. Дизайнеры отрисовывают их вручную для каждого конкретного случая, изображения не скачиваются из сервисов готовых картинок и фото.

Актуальные правила работы с иллюстрациями, правила заказа и ссылка на библиотеку готовых изображений: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/picture>

### Часть 5. Иконографика

Использование иконок полезно для сложных интерфейсов с большой концентрацией информации. В отличие от текста, на восприятие изображения нужно меньше секунды.

### **Польза иконок:**

- **Помогают быстрее ориентироваться в интерфейсе**

Если на странице с несколькими блоками у каждого есть своя тематическая иконка, получится быстрее понять тему и подробно изучить только нужный блок, игнорируя другие.

- **Позволяют обратить внимание на важный блок информации**

Например, восклицательный знак размещается в важном уведомлении, а знак вопроса – в блоке с подсказкой.

- **Дополняют описание привычного действия**

Успешное завершение дополняется иконкой галочки, ссылка на скачивание – изображением с направленной вниз стрелкой, отмена дополняется иконкой крестика.

- **Упрощают повторную идентификацию**

Например, иконка услуги «Запись к врачу» на Госуслугах с использованием символа медицинского креста поможет пользователю уже со второго раза понять, какую услугу он открыл.

### **На Госуслугах используются несколько типов иконок:**

- **Иконки услуг**

Индивидуальное упрощенное изображение для конкретной услуги или группы услуг в фирменном шестиугольнике Госуслуг. Оно соответствует образу, связанному с темой: для транспорта – машина, для образования – книга, для бизнеса – печать.

- **Интерфейсные иконки**

Минималистичные изображения, дополняющие уведомления, блоки, кнопки, поля ввода, плашки с информацией и другие элементы.

Актуальные правила подготовки новых иконок и ссылка на библиотеку готовых иконок услуг: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/icons>

## **Часть 6. Доступность интерфейсов**

Доступность Госуслуг для всех людей вне зависимости от их ограничений – важный момент для государственных услуг и сервисов.

Пользователи с ограничениями – не только люди с постоянными проблемами взаимодействия: слепотой, проблемами с двигательной активностью и другими. Среди них и те, у кого есть временные ограничения вследствие травмы или болезни, или те, кто находится в контекстных ограничениях – например, вынуждены соблюдать тишину и не могут воспроизвести видео со звуком.

Ограничения могут быть связаны со зрением, моторикой, ментальным восприятием, речью или являться комплексными. Для каждого из них должно быть реализовано решение в интерфейсе, которое помогает всем пользователям иметь доступ к полному функционалу.

В гайде по доступности – все актуальные особенности работы с доступностью интерфейсов: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/accessibility>

## 7. Логика формирования интерфейса

Для работы с интерфейсами следует применять атомарный подход, который включает в себя четыре уровня:

### Уровень 1. Атомы

Базовые элементы, из которых состоит интерфейс. Они не дробятся на более мелкие и не существуют сами по себе.

Например, шрифты, цвета, иконки, сетки, отступы, правила скругления, тени.

### Уровень 2. Молекулы

Группы атомов, которые объединяются вместе, чтобы получить функционал. Например, кнопка или поле ввода – это цвет + шрифт + блок с отступами + правила скругления блока + тень.

### Уровень 3. Организмы

Более сложные группировки, составляющие секции интерфейса. Например, форма – это заголовок + несколько полей ввода + кнопка.

Шапка сайта – это логотип + пункты меню + кнопка авторизации.

### Уровень 4. Шаблоны

Набор организмов, подходящий для определённой тематики. Например, для сбора обратной связи нужна одна комбинация форм и окружающих элементов, а для заказа услуги – другая. Это разные шаблоны.

Использование готовых шаблонов помогает интерфейсам множества разделов в разных продуктах быть понятными, привычными и узнаваемыми. В Госуслугах используют несколько видов шаблонов — по информационным форматам, услугам, страницам в личном кабинете, интерфейсам мобильных приложений и отдельным страницам.

Все информационные форматы объединяет одна задача: донести до пользователя что-то важное. Чаще всего в них нет сложного взаимодействия: пользователь не заполняет формы, не проверяет данные, не выбирает варианты. Он читает текст, изучает изображения, переходит по ссылкам.

На Госуслугах существует три вида информационных форматов: баннеры, текстовые материалы и видео.

#### 1. Информационные форматы

Все информационные форматы объединяет одна задача: донести до пользователя что-то важное. Чаще всего в них нет сложного взаимодействия: пользователь не заполняет формы, не проверяет данные, не выбирает варианты. Он читает текст, изучает изображения, переходит по ссылкам.

На Госуслугах существует три вида информационных форматов: баннеры, текстовые материалы и видео.

**Формат 1. Баннеры** – небольшие рекламные блоки с текстом, иногда дополненные изображением. Содержат ссылку и ведут на важный раздел или блок на странице.

Актуальные правила, места размещения и примеры: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/banner>

**Формат 2. Текстовые материалы** – это, например, новости, описание жизненных ситуаций с советами и подсказками, ответы на часто задаваемые вопросы, лендинги. Весь перечень форматов, советы по работе с качеством текста

и макеты: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/content>

**Формат 3. Видеоролики** могут быть размещены на любой странице Госуслуг, иногда – в социальных сетях или на внешних видеохостингах. Используются

в качестве инструкций по услугам и сервисам или для рассказа о новых функциях или глобальных обновлениях.

Этапы подготовки, правила, регламенты по видео Госуслуг: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/video>

## 2. Услуги

Эта группа шаблонов составляет основу Госуслуг. На портале собраны тысячи интерактивных форм для подачи заявлений в ведомства.

Все правила формирования, логика и шаблоны обновленных услуг: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/services>

## 3. Личный кабинет

Еще одна группа шаблонов – страницы личного кабинета. Личный кабинет доступен на портале авторизованным пользователям и содержит данные о гражданине, индивидуальном предпринимателе, юридическом лице, органе государственной власти.

Все блоки и страницы в личном кабинете строятся по единой логике: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/lk>

## 4. Самостоятельный сервис

Самостоятельный сервис, располагающийся на отдельной странице портала, – тоже отдельный шаблон. Он может иметь сквозную навигацию с [gosuslugi.ru](https://gosuslugi.ru) или свою отдельную логику подразделов.

Обычно такое отделение нужно, когда набор услуг или сервис слишком объемный, чтобы встраивать его в личный кабинет или пытаться уместить в форму услуги.

Иногда такие сервисы доступны всем пользователям, в других случаях – только авторизованным.

Правила формирования интерфейса для таких сервисов: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/project>

## 5. Мобильное приложение: проектирование

Помимо основного приложения Госуслуг, активно развиваются другие ситуативные приложения: например, для автовладельцев или пользователей «Пушкинской карты».

Все приложения проектируются по единой логике, а одинаковые блоки взаимодействия и пользовательские сценарии выглядят идентично. Например: авторизация, профиль пользователя, настройки будут одинаковыми везде.

Правила формирования интерфейсов мобильных приложений: <https://guides.gosuslugi.ru/guides/appux>

## 8. Ссылки

1. **Все гайды Госуслуг:** <https://guides.gosuslugi.ru/>
2. **Общие моменты:**
  - **Процессы:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/process>
  - **Принципы:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/principles>
  - **Доступность интерфейсов:**  
<https://guides.gosuslugi.ru/guides/accessibility>
3. **Библиотеки элементов**
  - **Библиотека «Cardbox»:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/ui>
  - **Библиотека «Gos App UI»:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/gosappui>
4. **Смысл**
  - **Редакционная политика:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/redpolitica>
  - **Иллюстрации:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/picture>
  - **Иконографика:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/icons>
5. **Логика**
  - **Баннеры:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/banner>
  - **Новости, описание жизненных ситуаций с советами и подсказками, ответы на часто задаваемые вопросы, лендинги:**  
<https://guides.gosuslugi.ru/guides/content>
  - **Видеоролики:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/video>
  - **Услуги:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/services>
  - **Личный кабинет:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/lk>
  - **Самостоятельный сервис:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/project>
  - **Мобильное приложение:** <https://guides.gosuslugi.ru/guides/appux>