

Принцип 1. Технологии — спрятать

С одной стороны, люди не должны знать, что данные для ИПШ агрегируются из ЕСИА и ЕЛК и отправляются через ГЭПС. Человек просто заходит на госуслуги и получает паспорт, записывается к врачу, становится в очередь в садик.

Поэтому первый принцип:

Если можно обойтись без обозначения внутренних продуктов, технологий и брендов, лучше обойтись

Принцип касается всех случаев, когда понимание тонкой специфики брендинга не влияет на исход получения услуги. Проще говоря, **если человек ничего не может сделать с этой информацией, ему не надо ее знать.**

Нет

Войдите в ЕЛК

Воспользуйтесь ЕСИА

Запрос данных из ГИС ГМП...

Ищите через Госбар

Да

Войдите на Госуслуги

Войдите на Госуслуги

Получаем информацию...

Введите в поиске (+ картинка)

Соблюдение этого принципа критически важно. Дело не в том, как мы назовем бренды. Дело в том, что людям не нужно знать название брендов. Вообще.

У людей должна быть одна, единая и неделимая, устойчивая и несокрушимая точка входа — госуслуги. То, что под этим брендом есть еще ведомства, министерства, системы, подсистемы и шлюзы — это только подкашивает уверенность в том, что ты общаешься с надежной системой.

Госуслуги — единая точка контакта с государством.

Для людей госуслуги — это и есть государство.

Лучший бренд — госуслуги.

Принцип 2. В образовательных целях пользу — вперед

Иногда в тексте соцсетей, помощи, ошибок, руководств и т. д. нам все-таки нужно объяснить, как что работает. Это материалы для любознательных. В таких случаях мы вынуждены называть системы.

Если текст направлен наружу, то есть пользователям госуслуг, то в первую очередь стремимся назвать систему одним простым словом или знакомым человеку термином.

Стараемся назвать системы знакомыми человеку терминами:

ИПШ → платежная система

Сокращенно	Расшифровка	Название и пример
ЦПП	Центр поддержки пользователей	Служба поддержки Если вам понадобится помощь — обратитесь в службу поддержки . Сотрудники службы помогут...
ФРГУ	Федеральный реестр госуслуг	Реестр госуслуг Все госуслуги России хранятся в реестре госуслуг — это сайт, на котором чиновники обновляют информацию о тех услугах, которые они оказывают людям. Реестр работает на сайте...
ЕЛК	Единый личный кабинет	Личный кабинет Чтобы вам было удобно следить за своими обращениями, мы создали личный кабинет — это место на сайте, где видны те госуслуги, которыми вы пользуетесь. В личном кабинете мы показываем...
ИПШ	Информационно-платежный шлюз	(Специальная) платежная система Платежи за госуслуги проводит специальная платежная система , которая отвечает за то, чтобы ваши деньги поступили в нужное ведомство и были правильно зачислены. Платежная система госуслуг работает так же, как и...

ГИС ГМП	Система государственных и муниципальных платежей	(Специальная) база платежей Все платежи и задолженности хранятся в базе платежей
ИОД	Инфраструктура общественного доступа	Инфомат В отделении пенсионного фонда стоят инфоматы — терминалы с экранами, на которых можно...
ФГИС ДО	Информационная система досудебного обжалования	(Система) досудебного обжалования Подключайте свои услуги к системе досудебного обжалования
ГЭПС	Гос. электр. почтовая система	Государственная электронная почта, электронная госпочта Приглашение вам придет по электронной госпочте . Когда документы будут готовы, мы сообщим вам по электронной госпочте на адрес maxim.ilyahov@yandex.ru

Принцип 3. Внутри оставляем как было

Если текст направлен внутрь (общение между ведомствами, внутри министерства и т. д.), то суббренды должны остаться такими, какие они есть сейчас. Не трогаем то, к чему все внутри привыкли:

Пример: **Разработчикам ЕСИА и ЕЛК: учесть введение ЭЦП во ФГИС ДО.**

Не нужно применять упрощенные названия систем для внутреннего общения с сотрудниками госуслуг, чиновниками и ведомствами. В их работе важна техническая точность и абсолютная корректность формулировок, поэтому для них все остается как было.

Для внутреннего общения оставляем старые термины