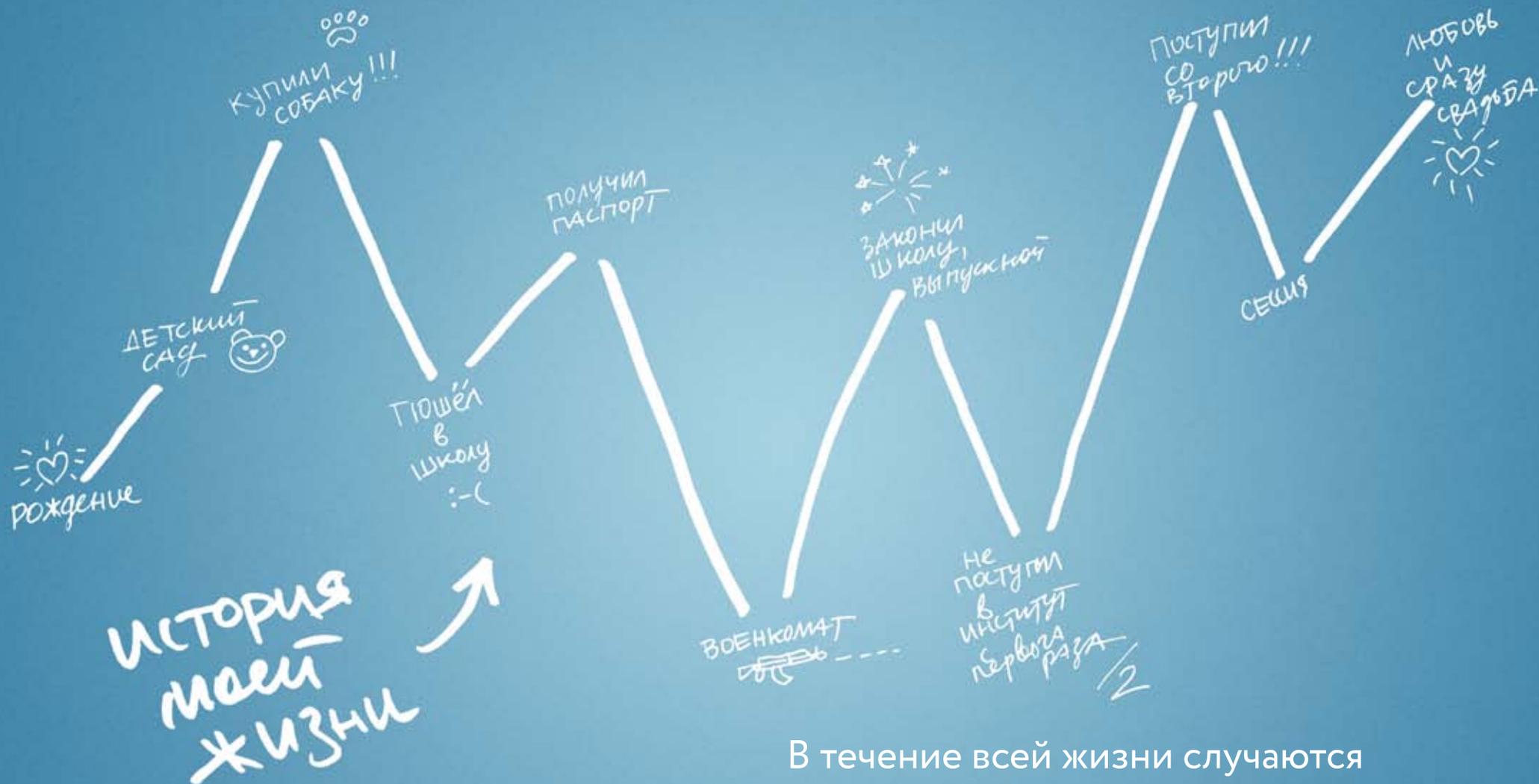


ПРЕЗЕНТАЦИЯ ЕДИНОВОГО БРЕНДА ДЛЯ СИСТЕМЫ МФЦ

Генеральный директор
и управляющий партнер
агенства Plenum Brand Consultancy
Лазученков Илья Борисович

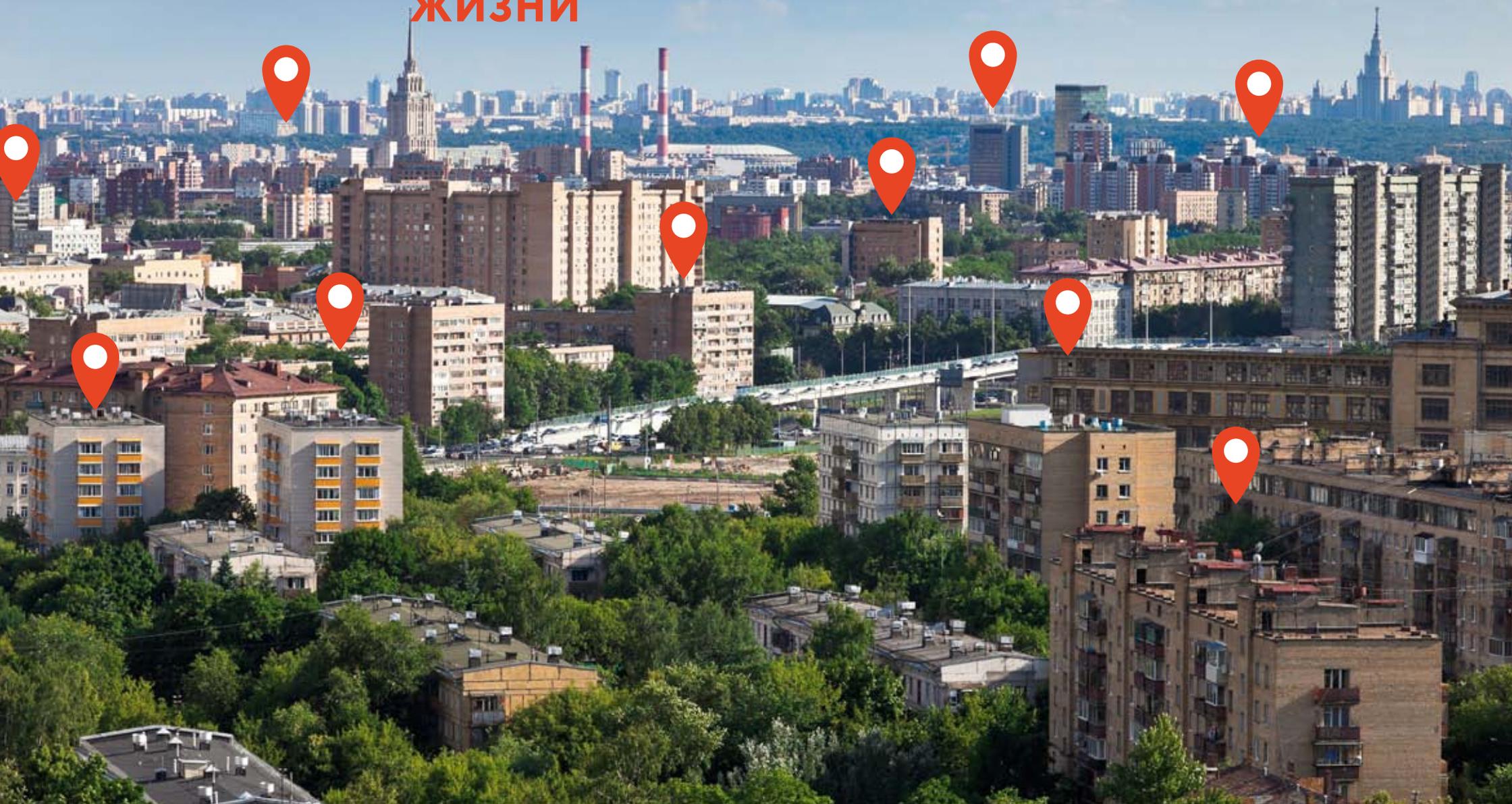
КОНЦЕПЦИЯ ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ НОВОГО БРЕНДА

Когда человеку нужны
государственные услуги?



В течение всей жизни случаются
важные моменты, когда перед ним
открываются новые возможности или
его жизнь меняется.

**ГОСУДАРСТВЕННЫЕ
УСЛУГИ БЛИЗКО
И НА ВСЕ СЛУЧАИ
ЖИЗНИ**



**ХАРАКТЕР И ИДЕИ,
ЗАЛОЖЕННЫЕ
В НОВЫЙ БРЕНД**

МИССИЯ

Стать надежным спутником человека в любой жизненной ситуации, сделав получение государственных услуг в России максимально комфортным, простым и быстрым.



ВИДЕНИЕ

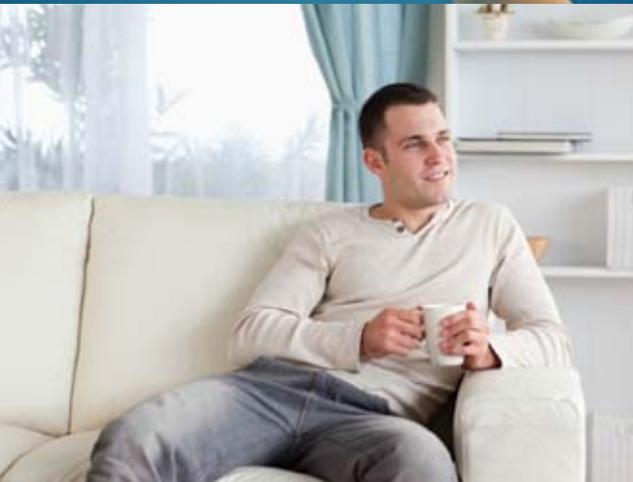
Прорыв в восприятии государственных услуг — демонстрация заботы государства о гражданах, стремление повышать качество сервиса и качество жизни.



ЦЕННОСТИ БРЕНДА

- Внимание к потребностям людей
- Дружелюбный сервис и комфорт
- Близко, рядом, именно для меня





ХАРАКТЕР (СТИЛЬ) БРЕНДА

- Дружественный, оптимистичный
- Легкий, доступный, понятный
- Свой, местный, по соседству
- Достойный доверия, надежный
- Готовый помочь, внимательный, чуткий
- Близкий, теплый, для меня и моей семьи



НОВОЕ ИМЯ БРЕНДА МФЦ

«МОИ ДОКУМЕНТЫ»

Так я привык называть домашнюю папку,
где я храню все самые важные бумаги.

МОИ ДОКУМЕНТЫ

- Простое, понятное, близкое
- Ломает стереотип восприятия государственных организаций: располагает к себе за счет понятности, нехарактерной для госучреждений
- Передает суть услуги («документы») и индивидуальный, личный подход к клиентам («мои»).
- Неформальная тональность - государство стало ближе, проще, доступнее.
- «Компьютерные» ассоциации (с папкой «Мои Документы») – только в плюс: они будут намекать на автоматизированность и технологичность сервиса

РЕЗУЛЬТАТЫ ФОКУС-ГРУПП

Компьютер Удобно Лично Бумаги Мое Папка Ответы
на любые вопросы Любые документы Windows Microsoft

Мой компьютер История моей жизни в документах
Паспорт,Быстро Родное, близкое, Мой дом, моя семья

Теплота Можно прийти в любое время

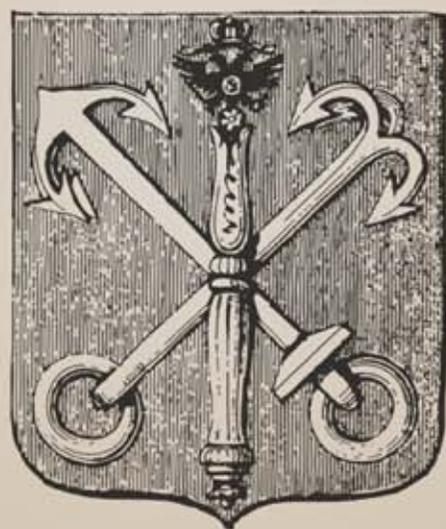
Дружелюбная, приятная обстановка

Легко получать все документы

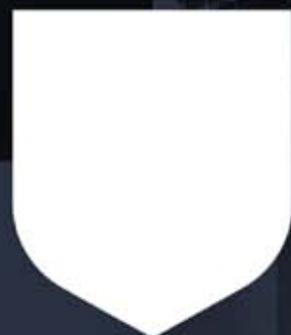
Простое и структурированное Спокойствие

**НОВЫЙ
ФИРМЕННЫЙ ЗНАК.
ФИРМЕННАЯ ГРАФИКА**

ИДЕЯ



ИДЕЯ



ИДЕЯ



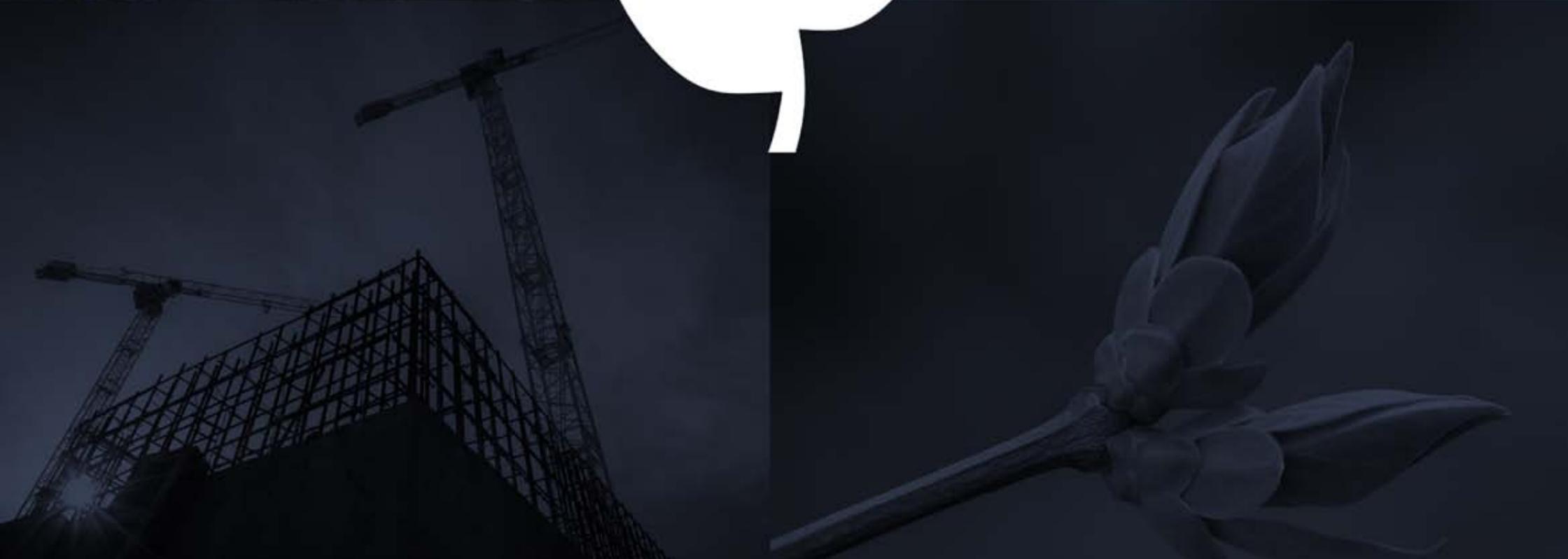
ИДЕЯ



ИДЕЯ

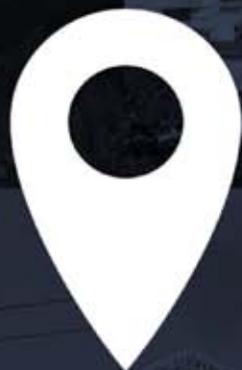


ИДЕЯ

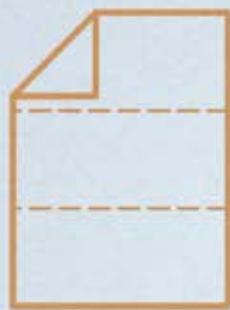
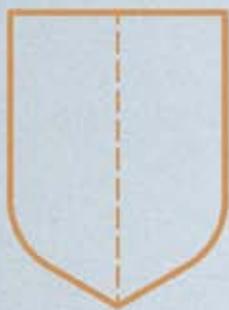




ИДЕЯ



Идеи, заложенные в фирменном знаке



3HAK



ФИРМЕННЫЙ БЛОК



МОИ
документы
государственные
и муниципальные услуги

ФИРМЕННАЯ ГРАФИКА

Малые пиктограммы
жизненных ситуаций



*Индивидуальное
жилищное
строительство*



*Потеря
или поиск
работы*



*Смена
места
жительства*



*Утрата
близкого
человека*



*Открытие
своего
дела*



*Выход
на пенсию*



*Утрата
документов*



*Рождение
ребенка*



*Опека
и попечительство*



Правительство
Москвы



Центр предоставления
государственных и
муниципальных услуг

центр государственных и муниципальных услуг

МОИ
документы 



Кобрендинговая зона – важная часть фирменной графики бренда и присутствует во всех коммуникациях и ключевых носителях. В состав этого блока обязательно входят государственный герб РФ и официальная символика региональных властей.

РЕЗУЛЬТАТЫ ФОКУС-ГРУПП

Какие ассоциации у вас вызывает данный фирменный стиль?

- **Серьезный, но с человеческим лицом**
- **Здесь будет приятнее, чем в УФМС**
- **Есть заявка на качество обслуживания, другой уровень обслуживания**
- **Нравится асимметрия. С одной стороны строго — с другой стороны хорошо и уютно**
- **Персонализация, работа с государством напрямую**



ПЕРВИЧНЫЕ АССОЦИАЦИИ РЕСПОНДЕНТОВ

Тепло Простота Забота Нет агрессии Уверенность
Папка(картотека) Госорганизация Политкорректность
Государство-щит Доверие Открытость Деловое, строгое
Четкость Серьезность Современность Доступность
Документы Ясно Нестандартно Услуги населению
Прекрасные цвета Энергия Лаконично Эмблема
Прописные истины Информативно Прозрачность Доброе
настроение Флаг Качество Обложка документа Банк
Конверт Теплый, гармоничный

ПРИНЦИПЫ ОФОРМЛЕНИЯ ЭКСТЕРЬЕРА

Оформление фасада.



Входная группа. Основной фасад.



Логотип. Консольная вывеска.



Фасад здания привлекаемой организации.



ПОЧТА РОССИИ



ПОЧТА
РОССИИ

ПРИНЦИПЫ ОФОРМЛЕНИЯ ИНТЕРЬЕРА

Оформление
интерьера.
Стойка ресепшн

Электронная очередь

Помощь ?

K023	01	K045	06
A112	02	K046	07
K024	03	K012	08
K040	04	A114	09
K044	05	A022	10

Есть вопросы?
Ответим!

Начните
отсюда

- 1 Выберите кабинет и кабинетного врача
 - 2 Выберите время приема
 - 3 Выберите время приема
 - 4 Выберите кабинет и кабинетного врача
- ?

?

Инфо
мой
документы
для удобства
и функциональности услуг

Интерьер. Зона ожидания.



Интерьер. Зона оплаты

Клиент	Окно	Клиент	Окно
K023	> 01	K045	> 06
A112	> 02	K046	> 07
K024	> 03	K012	> 08
K040	> 04	A114	> 09
K044	> 05	A022	> 10

12 отделов работают по всей сети предоставления государственных и муниципальных услуг



Оплата

07 046

08 013



Интерьер.
Доступ к portalу госуслуг.

Туалет
Окна 1-6
Gosuslugi.ru
Окна 7-11

Gosuslugi.ru

Еда и напитки

05 044

06 045

05

06

CAFÈ



Навигационный элемент

Электронная очередь

Помощь

K023	01	K045	06
A112	02	K046	07
K024	03	K012	08
K040	04	A114	09
K044	05	A022	10

Есть вопросы?
Ответим!

Начните
отсюда

- 1 Выберите кабинет и кабинетный номер
 - 2 Выберите кабинетный номер
 - 3 Выберите кабинетный номер
 - 4 Выберите кабинетный номер
- Или обратитесь к персоналу

мой
документы

для удобства
и функциональности услуг

Информация

ФИРМЕННАЯ ОДЕЖДА

Представительская
униформа



Фирменная
одежда сотрудников



ПРИНЦИПЫ ОФОРМЛЕНИЯ МОБИЛЬНОГО ОФИСА

Оформление мобильного офиса
«Мои Документы».



РЕКЛАМНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Продуктовая реклама.
Полоса в журнале.
Подход к коммуникации —
реклама жизненных ситуаций,
а не отдельных услуг.

Помощь в оформлении документов

НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ

**ПОЗДРАВЛЯЕМ
С НОВЫМ ДОМОМ!**

Переезжаете?
Поможем быстро оформить регистрацию
или постановку на учет по месту жительства.
Меньше времени для бумаг — больше времени для важных дел!

www.moi-dokumenty.mos.ru
8 800 777-06-01

мои документы
государственные
и муниципальные услуги

Полоса в журнале.
Имиджевая реклама

Документы
Москва

ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ ВАЖНЫХ МОМЕНТОВ

НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ



**ВЫДАЕМ БОЛЕЕ 200
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ДОКУМЕНТОВ**

Консультируем по любой жизненной ситуации.
Делаем процесс получения документов
простым и удобным!

mydocuments.gov.ru
8 800 777-06-01

документы
мои
государственные
и муниципальные услуги

Полоса в журнале.
Имиджевая реклама —
рекрутинг сотрудников.

НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ

УТРОМ МЫ ПОМОГЛИ ПОСТРОИТЬ ДОМ,
ДНЕМ — ОТКРЫТЬ БИЗНЕС,
БЛИЖЕ К ВЕЧЕРУ —
НАЙТИ РАБОТУ МЕЧТЫ

Хотите работать у нас?
Обратитесь к администратору ближайшего центра
или офиса «Мои Документы» или позвоните в единую
кадровую диспетчерскую: 8 800 777-06-01.

- + Государственная работа
- + Стабильная зарплата
- + Современный офис
- + Благодарные клиенты

8 800 777-06-01

www.igd.ru

документы
Мои
документы
и информационные услуги

Поддерживающая коммуникация.
Информирует население о смене бренда



С 1 ЯНВАРЯ
2015 ГОДА
МФЦ
МЕНЯЕТ ИМЯ



МОИ
документы
государственные
и муниципальные услуги

НОВОЕ ИМЯ.
НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Все правила использования фирменного стиля бренда для всех типов центров и офисов государственных и муниципальных услуг, а также единые навигационные стандарты вошли в руководство.

Также разработаны методические рекомендации по внедрению фирменного стиля для субъектов Российской Федерации.



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ФИРМЕННОМУ СТИЛЮ

Версия 1.0.
15 декабря, 2013 г.



**МОИ
документы**
государственные
и муниципальные услуги

03.15.02 ФОТОИЗОБРАЖЕНИЯ И ИЛЛЮСТРАЦИИ

РЕКЛАМА УСЛУГ
ФОТОИЗОБРАЖЕНИЯ



Взаимодействие фото-
изображения с большой
иллюстрацией жизненной
ситуации



Пример использования
персонажа в движении



Пример размещения пер-
сонажа под обрез

В рекламе услуг используются исключительно изобра-
жения людей, предметов или предметов
на белом фоне. Фотоизображения взаимодействуют
с большими иллюстрациями жизненных ситуаций. Фото-
изображение должно иметь собственную падающую тень
и рефлексы от большой иллюстрации, которая, в свою
очередь, освещена сверху, имеет рефлексы от белого фона
иллюстрации.

Существует несколько основных правил подбора фотоиз-
бражений для рекламных сюжетов: персонажи должны со-
ответствовать идее рекламного сообщения, гармонично и про-
порционально смотреться, взаимодействуя с фирменной
графикой и между собой (если это сюжет).

Персонажи различаются в полный рост. Человек на фото-
графии должен быть заснят только в фас, не допускается
перспективное искажение. Допускается использование
персонажей в движении. Фотоизображения должны иметь
хорошую резкость и правильное освещение.

При невозможности разместить персонажа в полный рост,
допускается размещение персонажа в кадре «под обрез».



Правильно использованные
фотоизображения



Неправильно использо-
ванное фотоизображе-
ние. Сюжет с персонажами
слишком маленький
относительно большой
иллюстрации



Неправильно использо-
ванное фотоизображе-
ние. Перенасыщенность
персонажами

Файлы
для размещения
фотоизображения
A3/A4/Photo/Style/cover

Для взаимодействия с клиентом
использовать только оригинальные
версии макетов, находящихся
на электронном приложении в Ру-
ководстве или на Бренч-сайте.