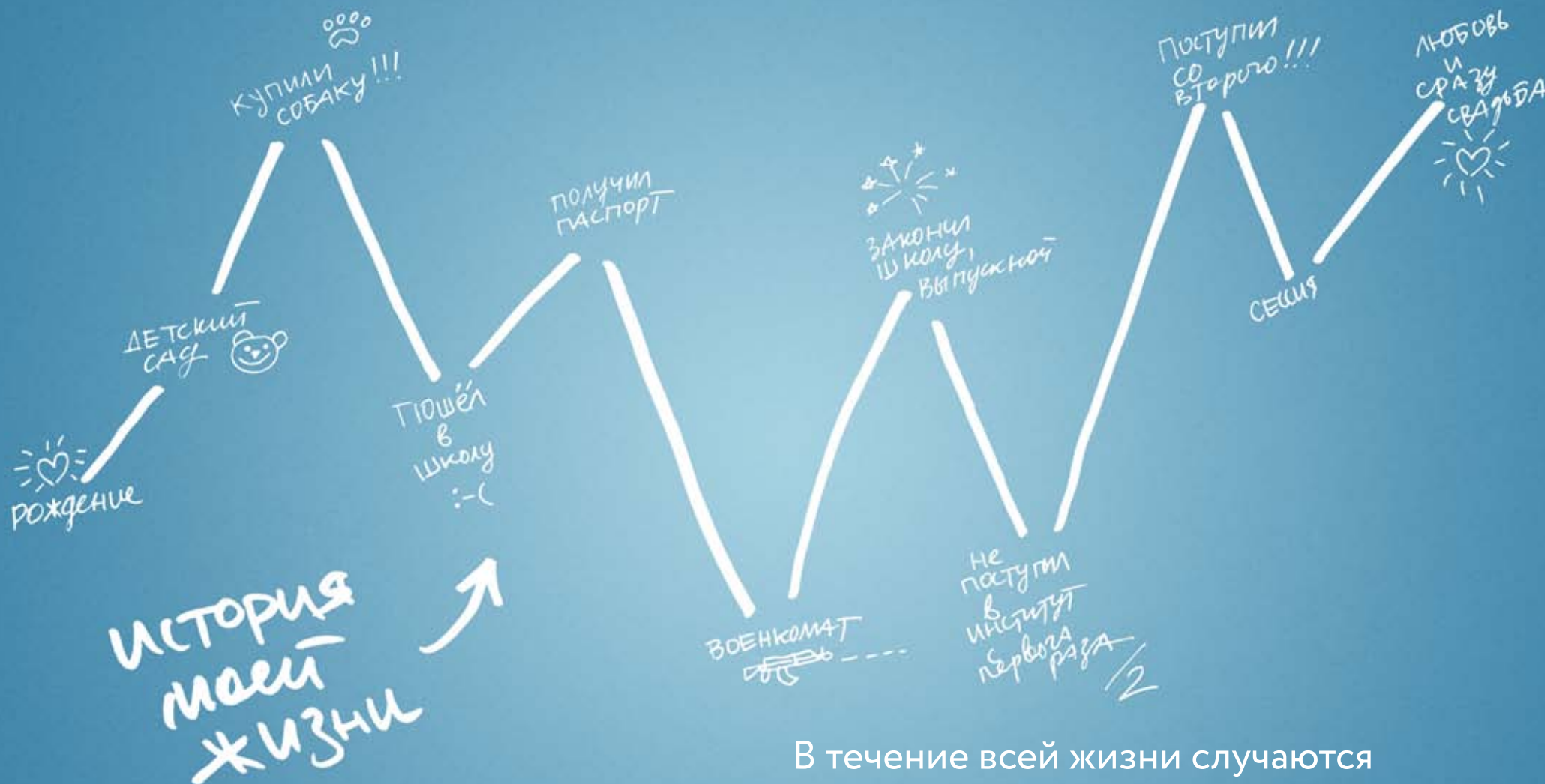


ПРЕЗЕНТАЦИЯ ЕДИНОВОГО БРЕНДА ДЛЯ СИСТЕМЫ МФЦ

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

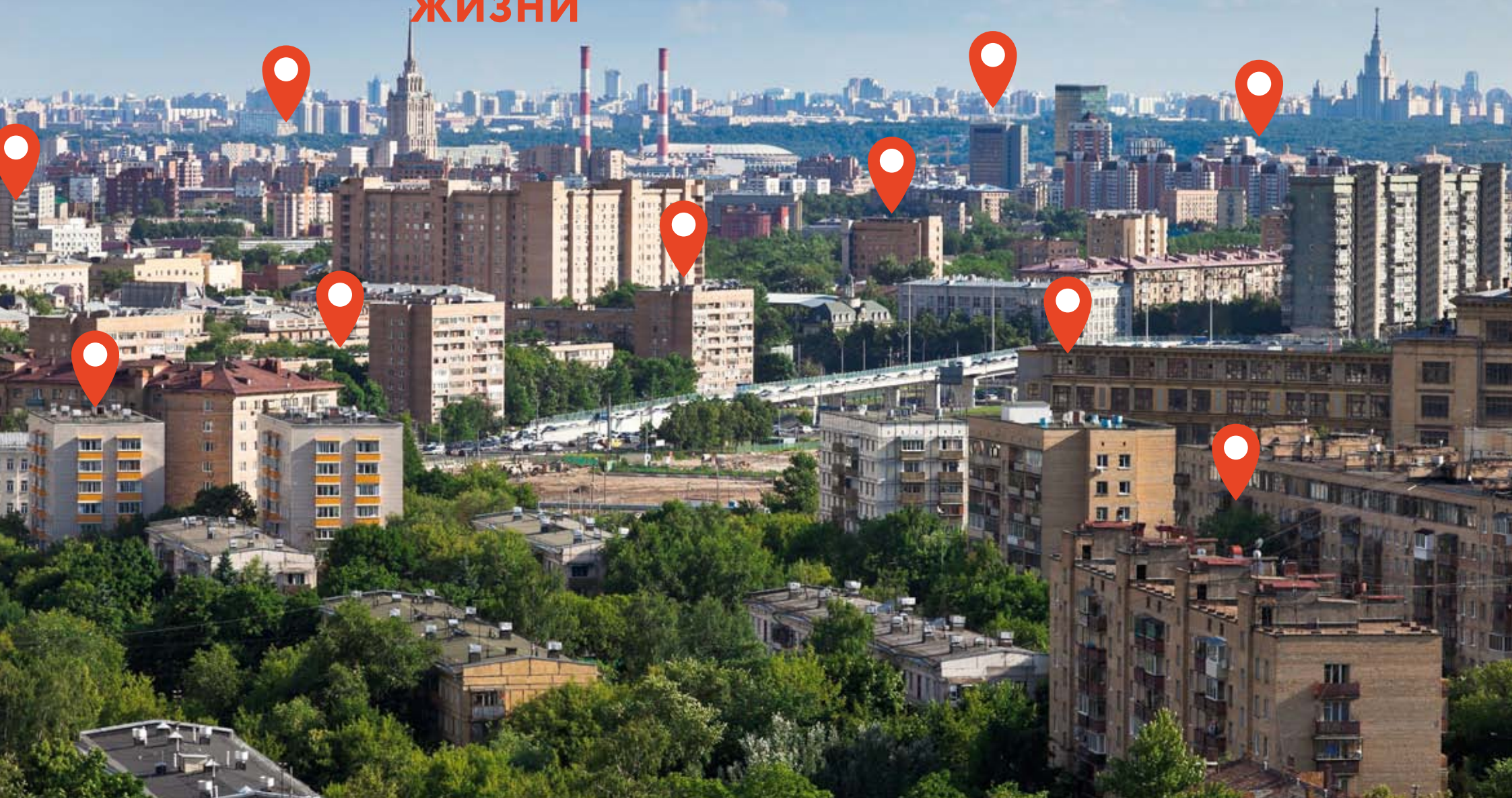
КОНЦЕПЦИЯ ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ НОВОГО БРЕНДА

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

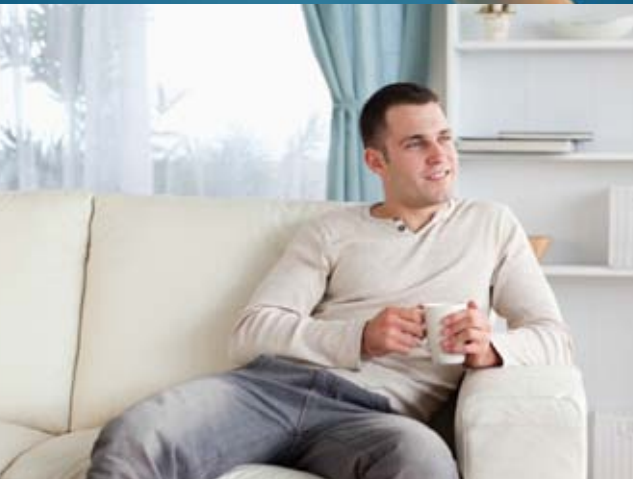
Прорыв в восприятии государственных услуг — демонстрация заботы государства о гражданах, стремление повышать качество сервиса и качество жизни.



ЦЕННОСТИ БРЕНДА

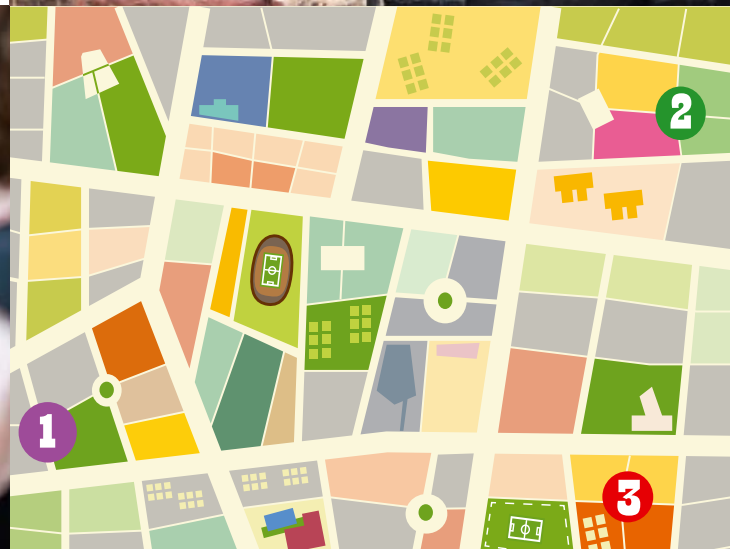
- Внимание к потребностям людей
- Дружелюбный сервис и комфорт
- Близко, рядом, именно для меня





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

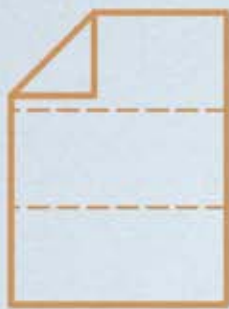
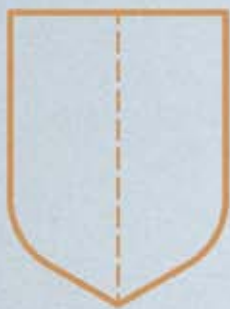




ИДЕЯ



Идеи, заложенные в фир-
менном 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

**мой
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 ассиметрия. 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.



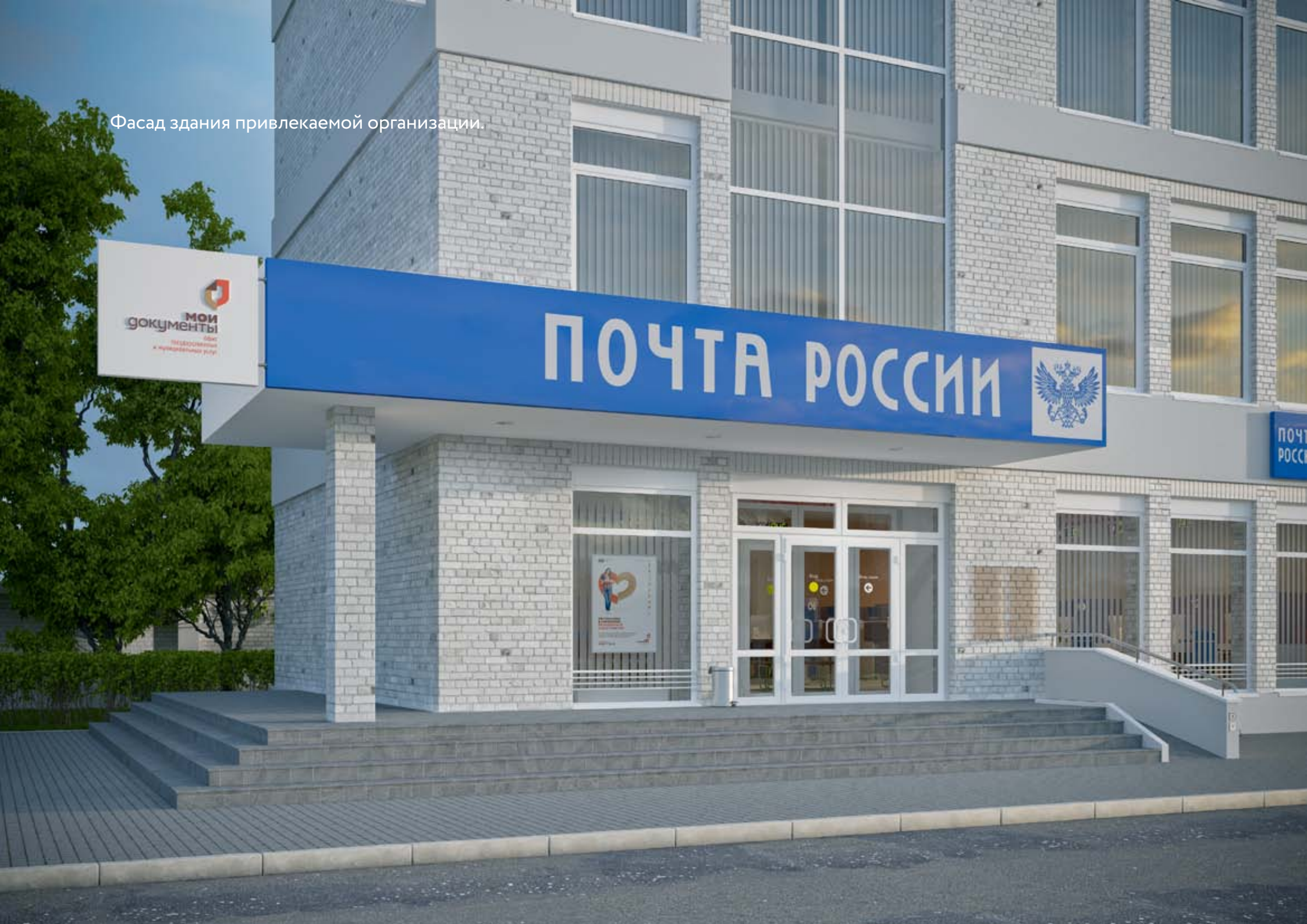
Входная группа. Основной фасад.



Логотип. Консольная вывеска.



Фасад здания привлекаемой организации.



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. Пройдите в зал ожидания
2. Выберите номер очереди
3. Выберите время приема
4. Дождитесь вызова

↓ ?
Помощь

мой
документы
государственные
и муниципальные услуги

Информация

Интерьер. Зона ожидания.



← Электронная очередь | Помощь ⓘ | ⓘ Гардероб →

01 023

02 132

03 024

04 040

05 044

06 045

Туалет ⓘ | Окна 1-6 ⓘ | ⓘ Обойдите ⓘ | Окна 7-11 ⓘ

← Окна 1-6 | Туалет ⓘ

07
08
09
10

Касса

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 в новом офисе предоставления государственных и муниципальных услуг



КАССА

Оплата

07 046

08 013

07

08

09

Интерьер.
Доступ к portalу госуслуг.

Туалет
Окна 1-6
Окна 7-11

Gosuslugi.ru

Еда и напитки

05 044

06 045

05

06



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

Получите
адресную
карточку

2

Выберите
услугу

3

Внесите
данные
о себе

4

Дополните
информацию
о себе

?

Получите
адресную
карточку



Инфо

мои
документы



государственные
и муниципальные услуги

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.

Документы
Москва



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.tytdocuments.mos.ru
8 800 777-06-01

документы
мои
государственные
и муниципальные услуги

Полоса в журнале.
Имиджевая реклама



Полоса в журнале.
Имиджевая реклама —
рекрутинг сотрудников.

Государственное учреждение
«Мои Документы»

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

мои
документы
государственное
учреждение



Поддерживающая коммуникация.
Информирует население о смене бренда



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

В рекламе услуг используются исключительно изображения фотозображения людей, объектов или предметов на белом фоне. Фотозображения взаимодействуют с большими пиктограммами жизненных ситуаций. Фотозображения должны иметь собственную падающую тень и рефлексы от большой пиктограммы, которая в свою очередь, освещена сверху, имеет рефлекс от белого фона и падающую тень.



Взаимодействие фотозображения с большой пиктограммой жизненной ситуации



Пример использования персонажа в движении



Пример размещения персонажа под обрез

Существует несколько основных правил подбора фотозображений для рекламных сюжетов: персонажи должны соответствовать идее рекламного макета, гармонично и пропорционально смотреться, взаимодействуя с фирменной графикой и между собой (если это сюжет).

Персонажи размещаются в полный рост. Человек на фотографии должен быть заснят только в фас, не допускается перспективное искажение. Допускается использование персонажей в движении. Фотозображения должны иметь хорошую резкость и правильное освещение.

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



Правильно использованные фотозображения



Неправильно использованное фотозображение. Сюжет с персонажами слишком маленький относительно большой пиктограммы



Неправильно использованное фотозображение. Перенасыщенность персонажами

Файлы для размещения
Фотозображения
MS Photo Studio, Яндекс

Для воспроизведения сюжета использовать только оригинальные версии макетов, находящихся на электронном приложении в Рунете или на бумажном варианте.