**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** | **Да** |
| Войдите в ЕЛК | Войдите на Госуслуги |
| Воспользуйтесь ЕСИА | Войдите на Госуслуги |
| Запрос данных из ГИС ГМП... | Получаем информацию... |
| Ищите через Госбар | 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