

РЕЕСТР ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ

один из ключевых элементов для перехода
к клиентоцентричной системе оказания услуг

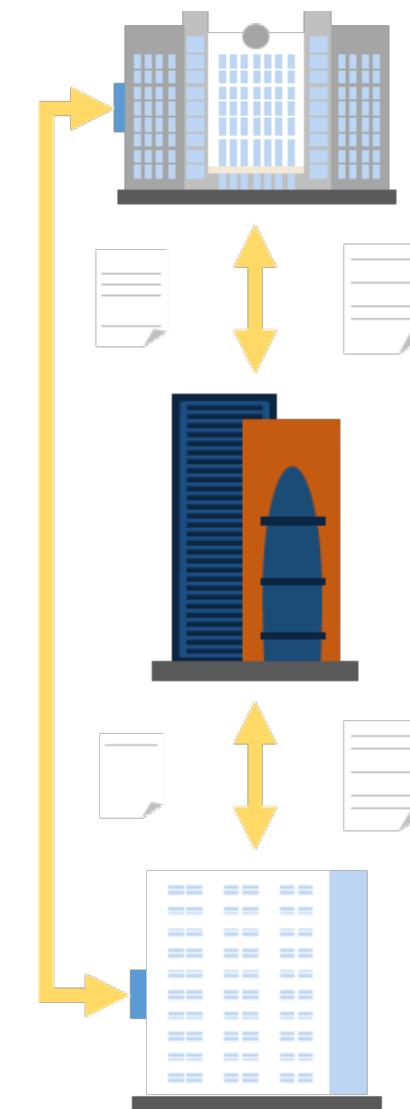
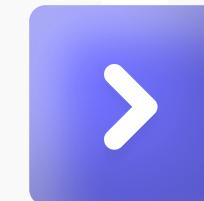
Реестр способствует переходу от
получения клиентом атомарных услуг...

...к единому бесшовному клиентскому пути
в рамках жизненной ситуации

 **Многочисленные
взаимодействия
с ведомствами**

 Необходимость
самостоятельного
поиска информации

 **Множество
документов и услуг,**
не всегда нужных
клиенту



 **Фокус на закрытии
потребностей
клиента**

 Максимально **удобный**
и упрощенный
клиентский путь

 **Невидимое
межведомственное
взаимодействие**

 **Адресное уведомление и
ценностное предложение
по оказанию услуг**

РЕЕСТР ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ

для граждан



Инструкция по отнесению услуги к жизненной ситуации

ШАГ 1

Выберите услугу, которую необходимо
отнести к жизненной ситуации

ШАГ 2

ШАГ 3

Определите стартовые события
(необходимость / желание /
обстоятельства непреодолимой силы)

ШАГ 4

Определите конечный ценностный
результат

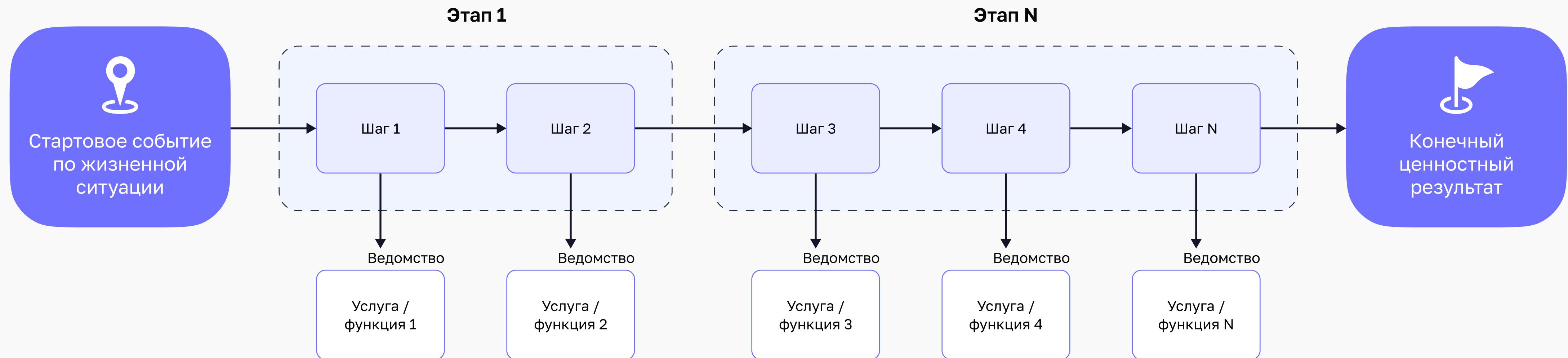
ШАГ 5

Подумайте, какие еще шаги (этапы, услуги и
функции) нужно выполнить заявителю, чтобы
получить конечный ценностный результат

ШАГ 6

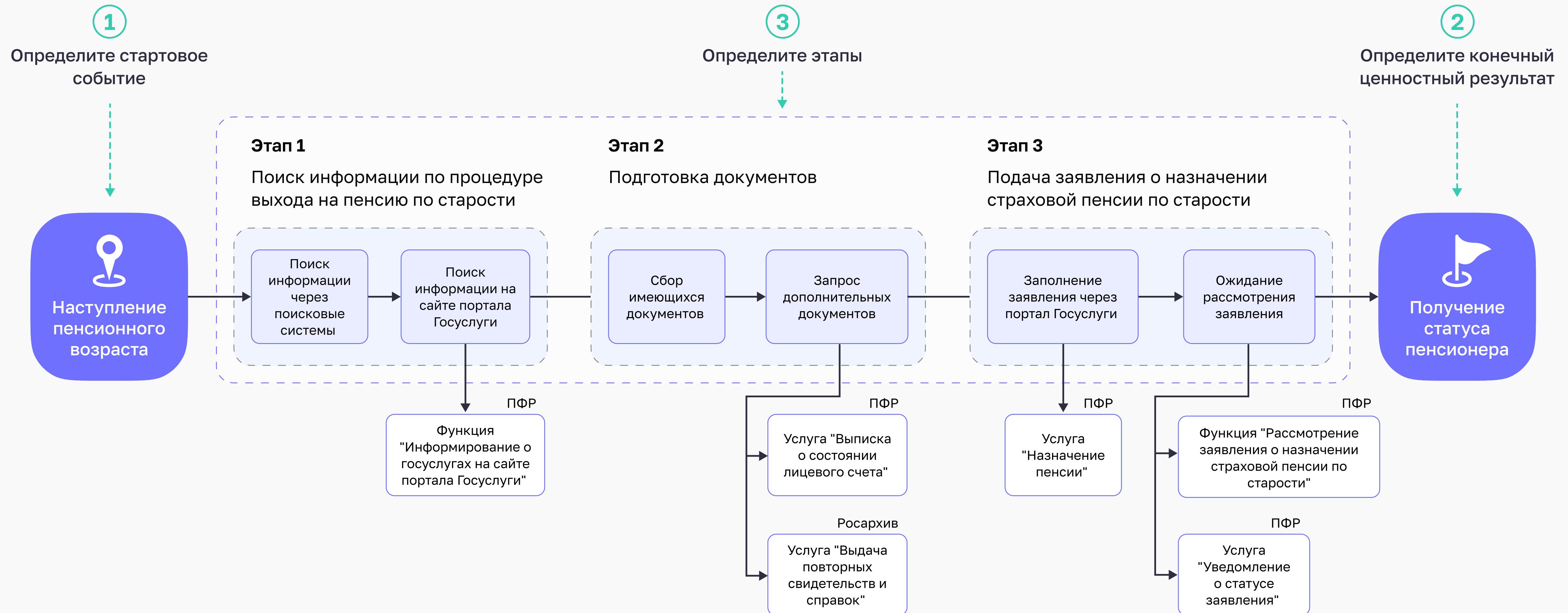
Сформулируйте наименование
жизненной ситуации

Структура жизненной ситуации



Жизненная ситуация

«Выход на пенсию по старости»



План действий Ведомства после определения Жизненной Ситуации

1

Выбрать жизненную ситуацию (используя методику отнесения услуги к жизненной ситуации)

2

Определить перечень Ведомств, также оказывающих услуги в выбранной жизненной ситуации

3

Сформировать/присоединиться к межведомственной рабочей группе (в составе – ведомства, оказывающие услуги в рамках ЖС и АЦ)

4

Определить текущее состояние жизненной ситуации и услуг, входящих в ее состав (используя инструменты системы среды поддержки – ОС, профиль клиентского сегмента, реестр ЖС, лаборатория тестирования)

5

Подвести итоги, определить целевое состояние для жизненной ситуации и услуг, входящих в ее состав

6

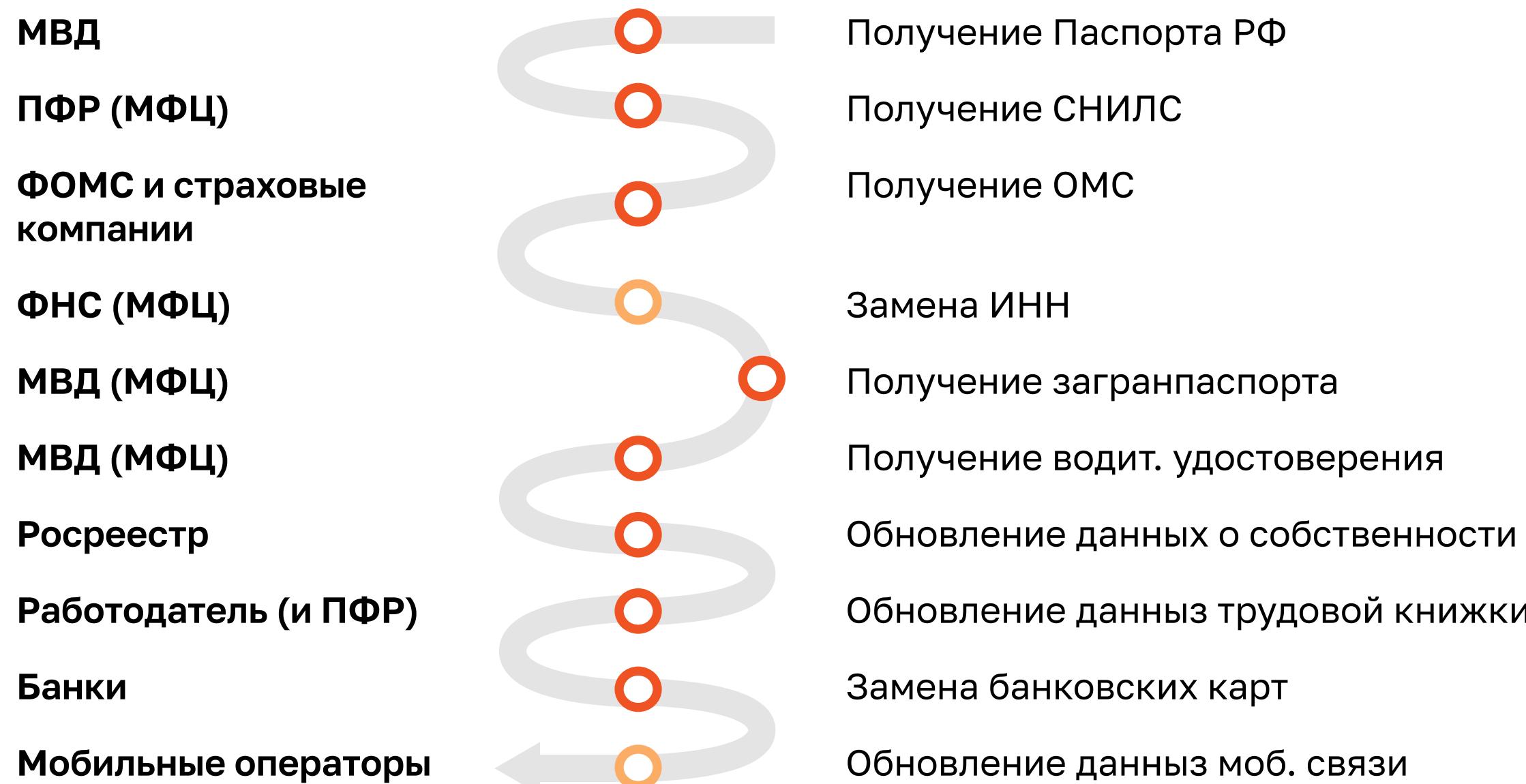
Разработать дорожную карту по реализации изменений

КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ

«Изменение персональных данных в связи с вступлением в брак»

- Личное посещение ведомства
- Самостоятельное заполнение информации
- Проактивное, автоматическое оказание

Текущий клиентский путь



Целевой клиентский путь



9 запросов / заявлений (4 только лично)
до **15** визитов “ногами”
100% услуг требует личного участия и бумажного свидетельства о браке

0 обязательных бумажных документов
1 визит ради документов
0 заявлений
92% услуг предоставляются проактивно