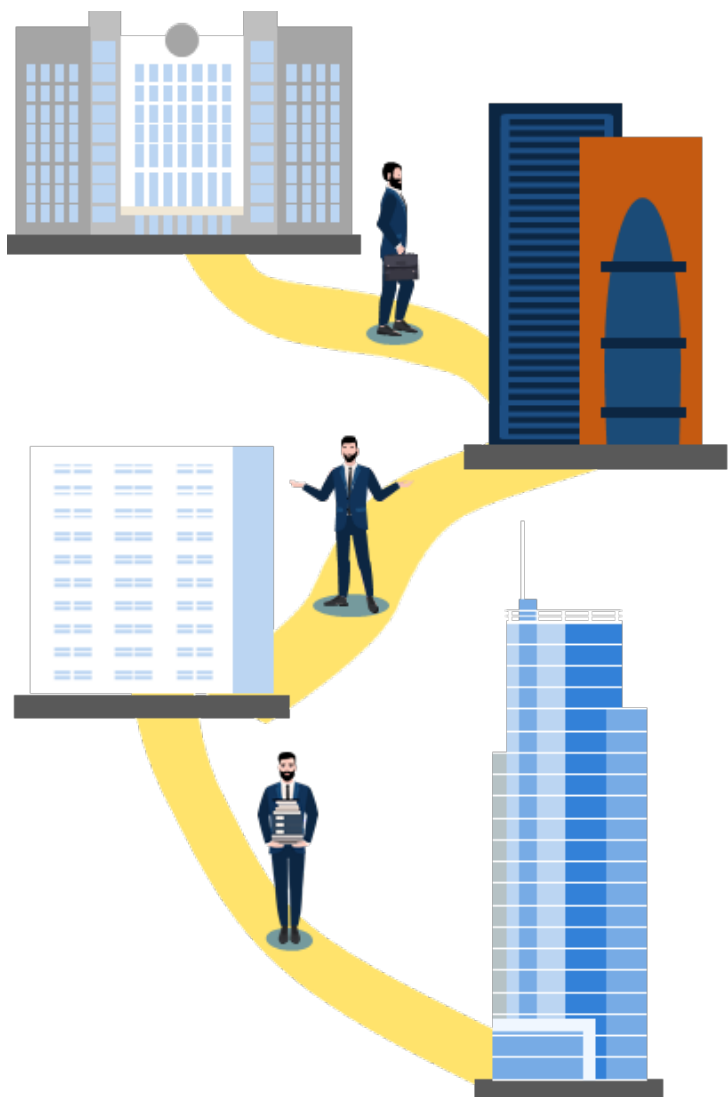


РЕЕСТР ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ

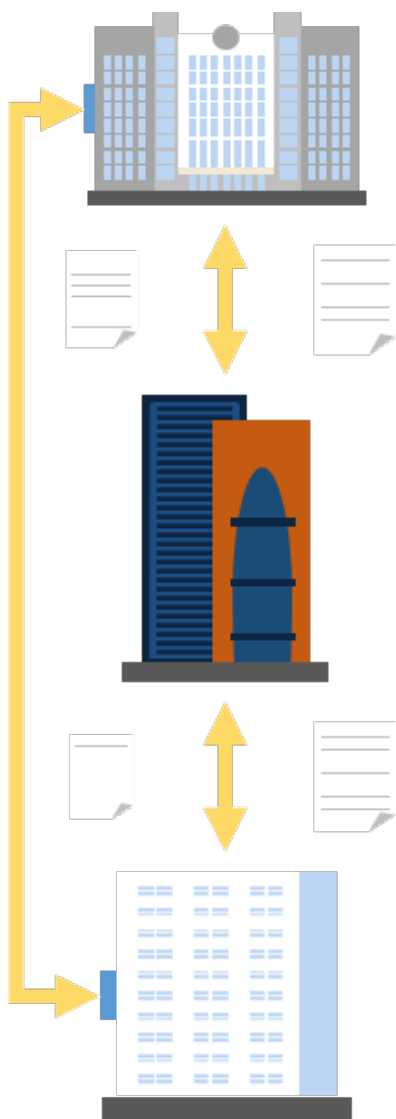
один из ключевых элементов для перехода
к клиентоцентричной системе оказания услуг

Реестр способствует переходу от
получения клиентом атомарных услуг...

- ✗ Многочисленные взаимодействия с ведомствами
- ✗ Необходимость самостоятельного поиска информации
- ✗ Множество документов и услуг, не всегда нужных клиенту



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



- ✓ 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

Сфера жизни	Набор жизненных ситуаций	Жизненная ситуация	Услуга или функция	Ведомство (если гос. услуга)
 Семья	Покупка / продажа недвижимости	Приобретение жилья в новостройке	Проверка по списку недействительных российских паспортов	ГУВМ МВД России
 Юридическая поддержка	Покупка / продажа транспорта	Приобретение вторичного жилья	Выписка из ЕГРН	Росреестр
 Имущество и активы	Покупка / продажа культурных ценностей	Приобретение жилья у муниципалитета	Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)	Минстрой Органы местного самоуправления (ЖКХ)
 Образование	Аренда / сдача в аренду	Приобретение частного дома и земельного участка	Получение технического паспорта жилого помещения (квартиры)	Ростехинвентаризация Органы местного самоуправления (БТИ)
 Личные финансы	Наследство и дарение	Приобретение коммерческой недвижимости	Выдача предварительного разрешения органа опеки и попечительства на совершение сделок с имуществом подопечного	Минпросвещения Органы местного самоуправления (ООиП)
 Документы	Хранение и эксплуатация	Проверка сведений о продавце / объекте недвижимости
 Культура и развлечения	Ценные бумаги
...	Утилизация (ликвидация) имущества

Инструкция по отнесению услуги к жизненной ситуации

ШАГ 1

Выберите услугу, которую необходимо отнести к жизненной ситуации

ШАГ 2

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

ШАГ 3

Определите конечный ценностный результат

ШАГ 4

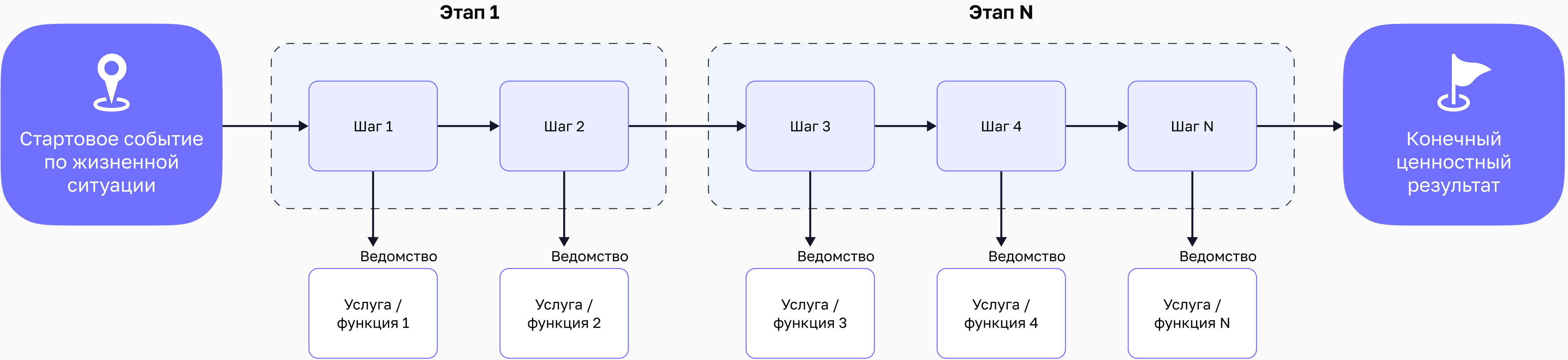
Подумайте, какие еще шаги (этапы, услуги и функции) нужно выполнить заявителю, чтобы получить конечный ценностный результат

ШАГ 5

Сформулируйте наименование жизненной ситуации

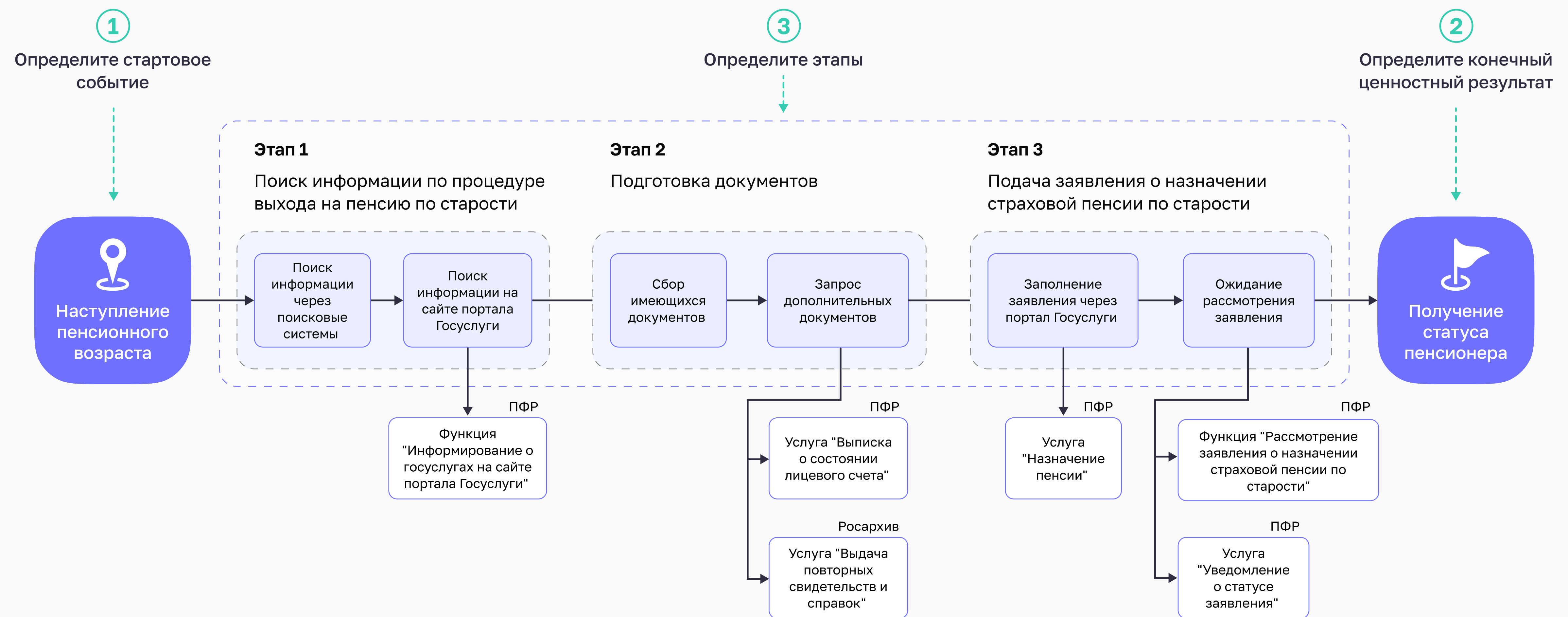


Структура жизненной ситуации



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

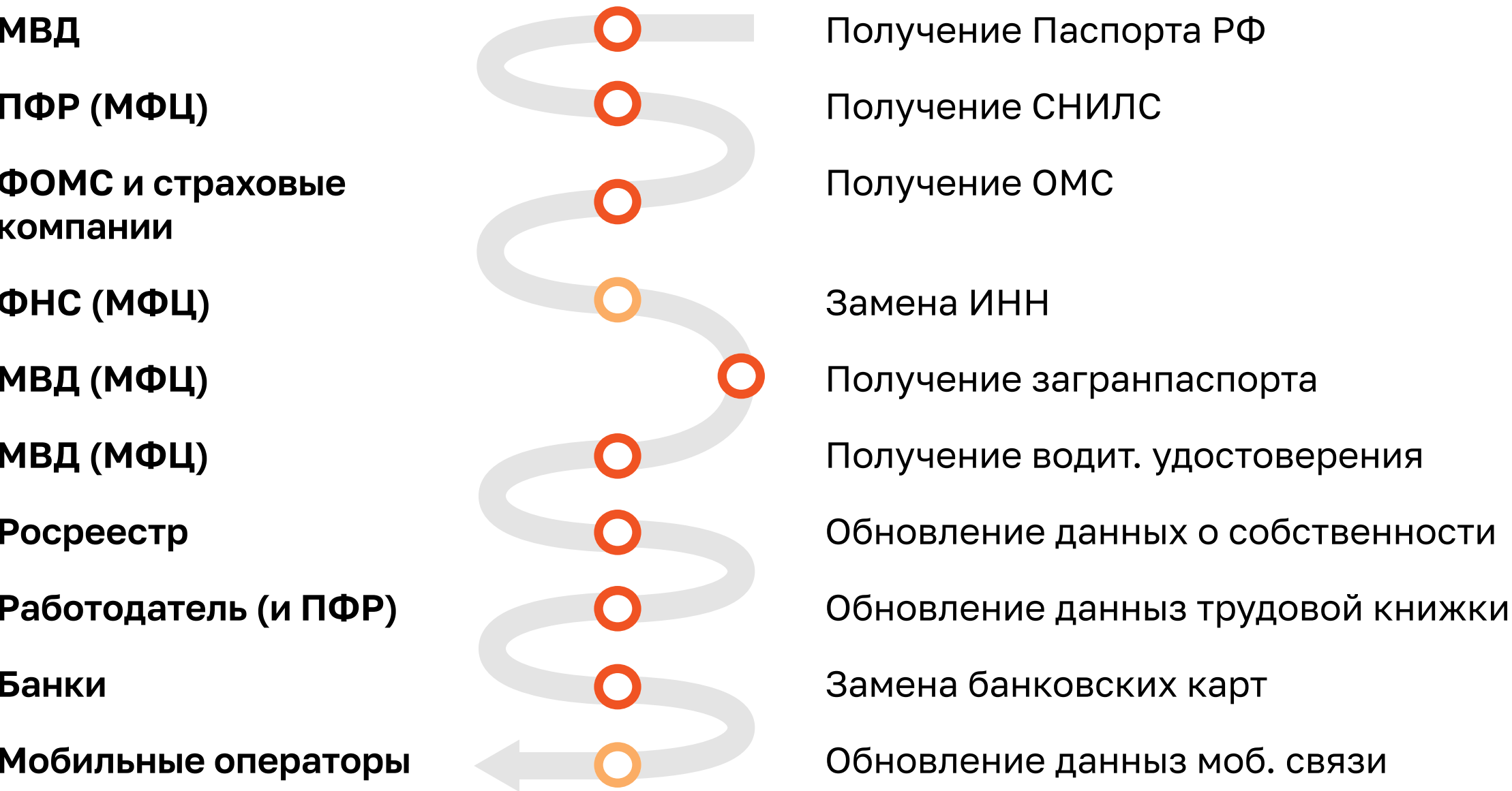
Разработать дорожную карту по реализации изменений

КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ

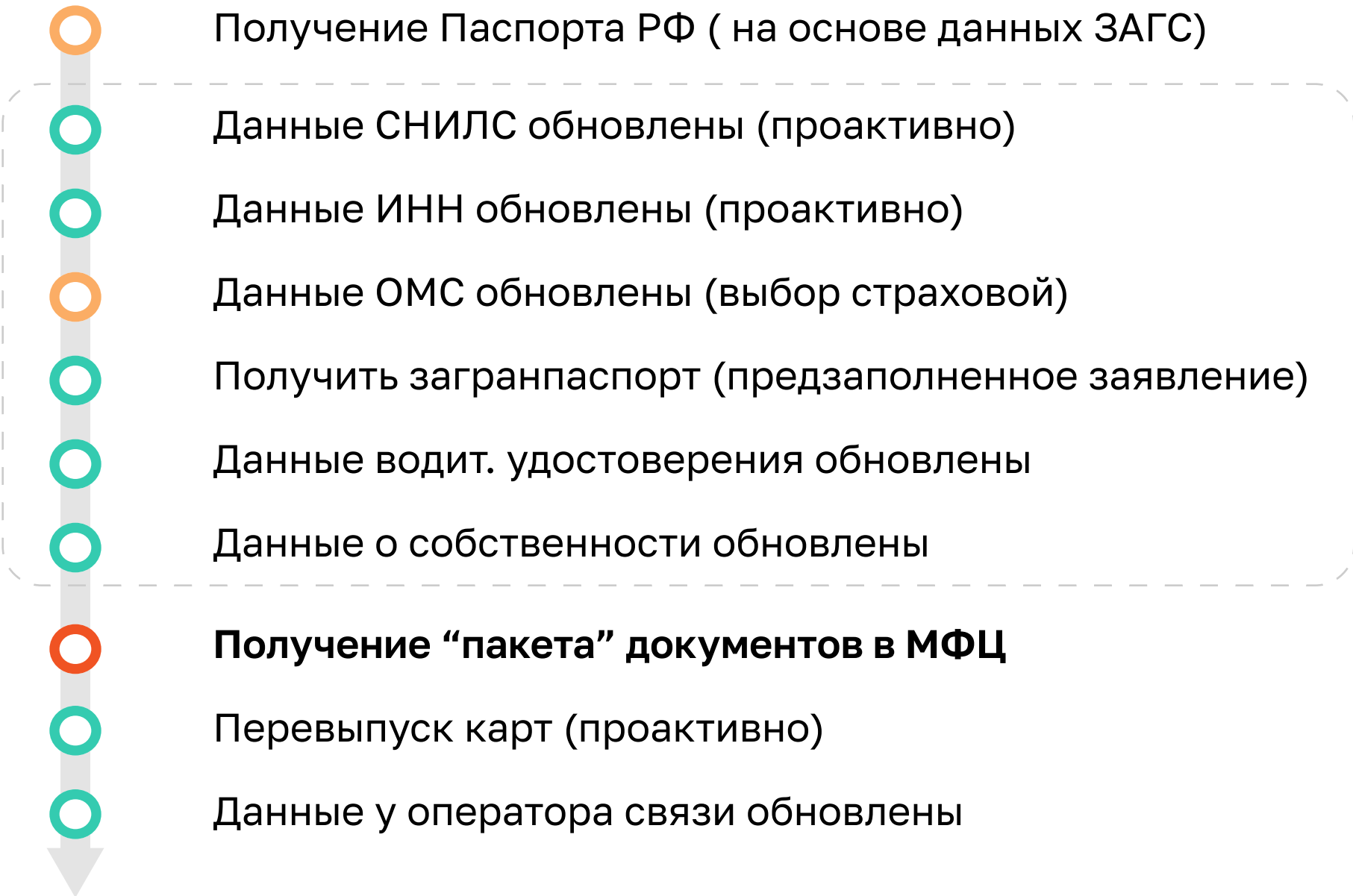
«Изменение персональных данных в связи с вступлением в брак»

- 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