

## ПАСПОРТ ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

(+ пример заполнения)

		Когда заполнять/откуда брать данные
<b>1. Наименование жизненной ситуации (-далее ЖС):</b>	Изменение ФИО в документах	Заполняется со стороны АЦ
<b>2. НПА, регулирующие действия в рамках ЖС:</b> Указать ссылки на НПА, регулирующие действия в рамках ЖС:	ФЗ 15.11.1997 N 143-ФЗ (ред. от 14.07.2022)	Заполняется по итогу очной встречи
<b>3. Органы власти, государственные и муниципальные учреждения и иные лица, участвующие в ЖС:</b> Указать владельцев услуг/функций/сервисов, в рамках ЖС, участников процесса оказания услуг, в рамках ЖС	МВД, Социальный фонд России	Заполняется совместно с куратором
<b>4. Куратор ЖС со стороны АЦ</b>		Заполняется со стороны АЦ
<b>5. Цель исследования ЖС:</b> Указать конечную цель -для чего необходимо провести исследование ЖС	Сокращение сроков предоставления комплекса услуг, бесшовный переход между всеми точками взаимодействия клиента для получения конечного ценностного результата-замены данных в документах и получение этих документов при необходимости	Заполняется по итогу выполненного домашнего задания
<b>6. Границы ЖС:</b> Указать стартовое событие (событие, которое определяет наступление ЖС)-получение результата (ценностный конечный результат)		
<b>6.1. Стартовое событие:</b>	Факт регистрации смены ФИО	Заполняется по итогу выполненного домашнего задания
<b>6.2. Конечный ценностный результат ЖС:</b> Указать результат, являющийся значимым для клиента, (не использовать промежуточный результат-к примеру - получение справок)	Замена данных в полном комплекте документов, необходимых человеку	Заполняется по итогу выполненного домашнего задания
<b>7. Получатели услуг в рамках ЖС:</b>	Гражданин РФ, физическое лицо, заинтересованное в получении услуг в рамках ЖС	Заполняется из домашнего задания-Целевая аудитория-роли-получатель/заявитель
<b>7.1. Сегменты</b> (группа клиентов, в ЖС, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков):	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Совершеннолетние лица, изменившие фамилию в связи с изменением семейного положения (вступление в брак, расторжение брака)</li> <li>2. Совершеннолетние лица, изменившие ФИО по личному желанию</li> <li>3. Несовершеннолетние лица от 14 до 18 лет, изменившие ФИО по личному желанию</li> </ol> (для примера взяты наиболее частотные сегменты)	Заполняется из домашнего задания-Сценарии +..

7.2. Потребности/проблематика	<p><b>1. Совершеннолетние лица, изменившие фамилию в связи с изменением семейного положения:</b></p> <p><b>Потребности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подать единое заявление на замену всех документов – 90%</li> <li>• подать заявление/ документы, получить документы дистанционно (для лиц с ограниченной мобильностью) – 10%</li> <li>• минимизировать личные визиты в ведомство – 85%</li> </ul> <p><b>Проблематика:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• для замены каждого документа необходимо подавать отдельное заявление – Высокая острота проблемы</li> <li>• до получения нового паспорта нельзя подать заявление на замену других документов – Высокая острота проблемы</li> <li>• подача и получение документов возможны только личным визитом в ведомство – Средняя острота проблемы</li> <li>• необходимо посещать разные ведомства, график работы различных ведомств отличается, тяжело ориентироваться, трудно записаться на прием в конкретное время – Высокая острота проблемы</li> </ul> <p><b>2. ...</b> (перечислить потребности и проблематику для всех сегментов)</p>		Заполняется по итогу очной встречи и домашнего задания
<b>8. Образ целевого состояния ЖС:</b> Указать , что клиент должен получить при оптимизации/трансформации услуг/функций, входящих в ЖС			Заполняется по итогу встречи -по дизайн-мышлению (3 встреча)
• Сокращен список предъявляемых документов	Было: 10	Стало: 2	
• Человек информирован о статусе получения услуги 24/7	Было: -	Стало: информирован в личном кабинете	
• Проактивные шаги в рамках всего процесса	Было: 0	Стало: 70% шагов	
• Человек легко находит нужный сервис и своевременно информирован о порядке решения его потребности в рамках наступившей ЖС	Было: не было единой информации, где и как заменить документы	Стало: на едином ресурсе описан клиентский путь со ссылками и инструкциями	
• Сокращены/исключены визиты в госучреждения для подачи	Было: 7 визитов	Стало: 1 (по желанию)	
• Сокращен срок получения комплекса услуг и конечного ценностного	Было: 30 дней	Стало: 14 дней	
• Омниканальность	Было:-	Стало: омниканальность реализована	
• Иное (ваши предложения)			
<b>9. Каналы взаимодействия клиента в рамках ЖС</b> (где и каким способом клиент имеет возможность подать заявку/получить услугу, в рамках ЖС):	Электронный способ (ЕПГУ (МП/сайт)/сайты(МП)ведомства Неэлектронный- МФЦ/ведомства		Заполняется по итогу очной встречи и домашнего задания

Указать ресурс и ссылки		
<b>10. Оптимальный клиентский путь-общий</b>	<div> <div> <b>Действия внутри ЖС:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Данные после регистрации брака из ЗАГСа подтягиваются на профиль в Госуслуги для замены паспорта, нужно сделать фото, оплатить госпошлину и отправить</li> <li>Замена СНИЛС автоматически, в параллели с заменой паспорта, можно распечатать из ЛК на Госуслугах в бум. варианте для необходимости предоставления</li> <li>Заявление о замене данных ОМС сформировано в ЛК, есть возможность его отправить, либо сменить страховую организацию и отправить в новую</li> <li>Работодатель получает уведомление от ПФР о смене данных, формирует изменение в рабочих учетных данных и в электронной трудовой книжке</li> <li>Заявление о смене загранпаспорта сформировано в ЛК с возможностью корректировки и его отправки</li> <li>В личном кабинете на Госуслугах сформированы заявления для отправки в банки, которые указаны в профиле клиента</li> <li>Вся информация о возможных изменениях прежних реквизитов выводится в информационном поле с возможностью замены онлайн, без посещения ведомств (получение субсидий, информация в учебные заведения и прочее)</li> </ul> </div> <div> <b>Услуги/функции/сервисы, обеспечивающие действия, входящие в ЖС:</b>  <i>*Наименования услуг /функций /сервисов даны не в соответствии с НПА (для примера)</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>Замена паспорта</li> <li>Уведомление Соц. фонда (ПФР) для внесение данных в СНИЛС</li> <li>Смена ИНН</li> <li>Замена полиса ОМС</li> <li>Замена полиса ДМС</li> <li>Замена данных в мед. книжке</li> <li>Замена В/У</li> <li>Замена СТС</li> <li>Внесение изменений в ПТС</li> <li>Замена данных в КАСКО/ОСАГО</li> <li>Замена загранпаспорта</li> <li>Замена данных в платежных реквизитах</li> <li>Замена данных в документах об образовании</li> <li>Замена данных в трудовой книжке</li> <li>Замена данных в кадровых документах</li> <li>Замена военного билета</li> <li>Замена свидетельства о рождении</li> <li>Внесение изменений в документах на недвижимость</li> </ol> </div> </div>	Заполняется по итогу очной встречи и домашнего задания
<b>11. Оптимальный клиентский путь для каждого сегмента:</b>	<b>1. Совершеннолетние лица, изменившие фамилию в связи с изменением семейного положения (вступление в брак, расторжение брака)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Данные после регистрации брака из ЗАГСа подтягиваются на профиль в Госуслуги для замены паспорта, нужно сделать фото, оплатить госпошлину и отправить</li> <li>Существует возможность подачи заявления на замену фамилии ребенка одновременно с заявлением на замену своей фамилии</li> <li>Замена СНИЛС автоматически, в параллели с заменой паспорта, можно распечатать из ЛК на Госуслугах в бум. варианте для необходимости предоставления</li> </ul>	Заполняется по итогу очной встречи и домашнего задания

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявление о замене данных ОМС сформировано в ЛК, есть возможность его отправить, либо сменить страховую организацию и отправить в новую</li> <li>• Работодатель получает уведомление от ПФР о смене данных, формирует изменение в рабочих учетных данных и в электронной трудовой книжке</li> <li>• Заявление о смене загранпаспорта сформировано в ЛК с возможностью корректировки и его отправки</li> <li>• В личном кабинете на Госуслугах сформированы заявления для отправки в банки, которые указаны в профиле клиента</li> <li>• Вся информация о возможных изменениях прежних реквизитов выводится в информационном поле с возможностью замены онлайн, без посещения ведомств (получение субсидий, информация в учебные заведения и прочее)</li> <li>• Существует возможность получить оригиналы готовых документов единым пакетом в МФЦ либо заказать курьерскую доставку.</li> </ul> <p><b>2. ....</b></p> <p><i>(привести пример индивидуальных клиентских путей для каждого сегмента)</i></p>	
<b>12. Сведения, необходимые для оказания услуг, в рамках ЖС (межведомственные интеграции, обеспечивающие бесшовность клиентского пути):</b>		Заполняется по итогам отработки домашнего задания № 2