

ПАСПОРТ ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

(+ пример заполнения)

		Когда заполнять/откуда брать данные
1. Наименование жизненной ситуации (-далее ЖС):	Изменение ФИО в документах	Заполняется со стороны АЦ
2. НПА, регулирующие действия в рамках ЖС: 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
3. Органы власти, государственные и муниципальные учреждения и иные лица, участвующие в ЖС: Указать владельцев услуг/функций/сервисов, в рамках ЖС, участников процесса оказания услуг, в рамках ЖС	МВД, Социальный фонд России	Заполняется совместно с куратором
4. Куратор ЖС со стороны АЦ		Заполняется со стороны АЦ
5. Цель исследования ЖС: 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
6. Границы ЖС: Указать стартовое событие (событие, которое определяет наступление ЖС)-получение результата (ценостный конечный результат)		
6.1. Стартовое событие:	Факт регистрации смены ФИО	Заполняется по итогу выполненного домашнего задания
6.2. Конечный ценностный результат ЖС: 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
7. Получатели услуг в рамках ЖС:	Гражданин РФ, физическое лицо, заинтересованное в получении услуг в рамках ЖС	Заполняется из домашнего задания-Целевая аудитория-роли-получатель/заявитель
7.1. Сегменты (группа клиентов, в ЖС, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков):	1. Совершеннолетние лица, изменившие фамилию в связи с изменением семейного положения (вступление в брак, расторжение брака) 2. Совершеннолетние лица, изменившие ФИО по личному желанию 3. Несовершеннолетние лица от 14 до 18 лет, изменившие ФИО по личному желанию (для примера взяты наиболее частотные сегменты)	Заполняется из домашнего задания-Сценарии +..

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

Указать ресурс и ссылки		
10. Оптимальный клиентский путь-общий	<p>Действия внутри ЖС:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Данные после регистрации брака из ЗАГСа подтягиваются на профиль в Госуслуги для замены паспорта, нужно сделать фото, оплатить госпошлину и отправить • Замена СНИЛС автоматически, в параллели с заменой паспорта, можно распечатать из ЛК на Госуслугах в бум. варианте для необходимости предоставления • Заявление о замене данных ОМС сформировано в ЛК, есть возможность его отправить, либо сменить страховую организацию и отправить в новую • Работодатель получает уведомление от ПФР о смене данных, формирует изменение в рабочих учетных данных и в электронной трудовой книжке • Заявление о смене загранпаспорта сформировано в ЛК с возможностью корректировки и его отправки • В личном кабинете на Госуслугах сформированы заявления для отправки в банки, которые указаны в профиле клиента • 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) 	<p>Услуги/функции/сервисы, обеспечивающие действия, входящие в ЖС:</p> <p><i>*Наименования услуг /функций / сервисов даны не в соответствии с НПА (для примера)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Замена паспорта 2. Уведомление Соц. фонда (ПФР) для внесение данных в СНИЛС 3. Смена ИНН 4. Замена полиса ОМС 5. Замена полиса ДМС 6. Замена данных в мед. книжке 7. Замена В/У 8. Замена СТС 9. Внесение изменений в ПТС 10. Замена данных в КАСКО/ОСАГО 11. Замена загранпаспорта 12. Замена данных в платежных реквизитах 13. Замена данных в документах об образовании 14. Замена данных в трудовой книжке 15. Замена данных в кадровых документах 16. Замена военного билета 17. Замена свидетельства о рождении 18. Внесение изменений в документах на недвижимость
11. Оптимальный клиентский путь для каждого сегмента:	<p>1. Совершеннолетние лица, изменившие фамилию в связи с изменением семейного положения (вступление в брак, расторжение брака)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Данные после регистрации брака из ЗАГСа подтягиваются на профиль в Госуслуги для замены паспорта, нужно сделать фото, оплатить госпошлину и отправить • Существует возможность подачи заявления на замену фамилии ребенка одновременно с заявлением на замену своей фамилии • Замена СНИЛС автоматически, в параллели с заменой паспорта, можно распечатать из ЛК на Госуслугах в бум. варианте для необходимости предоставления 	<p>Заполняется по итогу очной встречи и домашнего задания</p>

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