



Рекомендации по подготовке
паспорта
жизненной ситуации

Что такое паспорт жизненной ситуации?

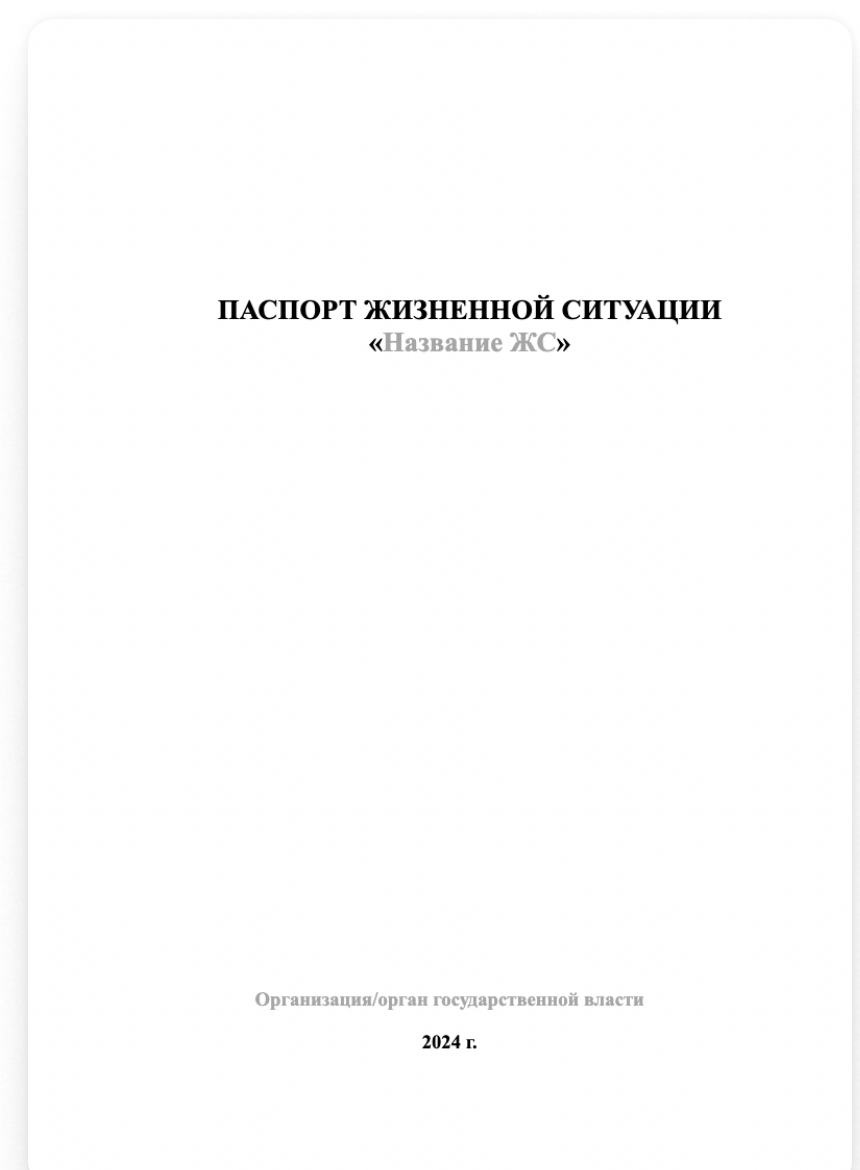
Паспорт жизненной ситуации — это документ, в котором отражена значимая информация по реализации жизненной ситуации

1. Паспорт жизненной ситуации разрабатывается по форме согласно приложению № 1 и в соответствии с рекомендациями по ее подготовке
2. На титульной странице паспорта указывается полное наименование жизненной ситуации, в соответствии с утвержденным на межведомственной рабочей группе
3. В приложении № 2 содержится «Методика расчета показателей»
4. Описание образа целевого состояния и дорожная карта утверждаются на заседаниях межведомственной рабочей группы

Из чего состоит паспорт жизненной ситуации?

Форма паспорта включает следующие разделы и приложения:

- Раздел 1 «Глоссарий»
- Раздел 2 «Цели и задачи»
- Раздел 3 «Участники взаимодействия»
- Раздел 4 «Описание образа целевого состояния»
- Приложение 1 «Схема целевого состояния клиентского пути»
- Приложение 2 «Перечень государственных (муниципальных) услуг в рамках жизненной ситуации»
- Приложение 3 «Макеты прототипа целевого состояния жизненной ситуации»
- Приложение 4 «Анализ нормативных правовых актов и предложения по их изменению»
- Приложение 5 «Финансово-экономическое обоснование доработок информационных систем»
- Приложение 6 «Дорожная карта по реализации образа целевого состояния»



Структура паспорта

Раздел 1 «Глоссарий»

Содержит следующую информацию (в табличном виде):

- термины и их определения
- сокращения, аббревиатуры с расшифровками



Рекомендуется указывать все термины и сокращения, связанные с целями, задачами и особенностями жизненной ситуации

Зачем это нужно?

Для единого понимания важных терминов или сокращений всей командой, работающей над реализацией жизненной ситуации

Как это делать?

1. Определите, какие термины нужно включить в глоссарий. Пройдитесь по всем разделам и приложениям и выделите слова, которые могут быть незнакомы или употреблены в нетипичном значении
2. Составьте (или скопируйте из материалов Аналитического центра) определения терминов, понятные для всей команды. Используйте простой и ясный язык, избегайте сложных терминов, если это возможно. Определения должны быть краткими, но информативными
3. Расположите слова в алфавитном порядке. Это поможет быстро находить в глоссарии нужные термины
4. Обновляйте глоссарий, если это необходимо

Пример:

Термин / сокращение	Определение / расшифровка
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации»
Жизненная ситуация (далее – ЖС)	Период времени, наступление которого начинается с возникновения у клиента обстоятельства (желания или нужды), влекущего необходимость взаимодействовать с органами государственной власти и организациями через услуги, функции, сервисы для получения ценностного результата

Структура паспорта

Раздел 2 «Цели и задачи»

Содержит следующую информацию:

2.1 Цели реализации целевого состояния жизненной ситуации

Цели описывают то, что должно произойти после успешной оптимизации (улучшения) жизненной ситуации. Они должны быть конкретными, измеримыми, достижимыми, релевантными и ограниченными по времени. Рекомендуется формулировать несколько целей

2.2 Задачи по реализации целевого состояния жизненной ситуации

Задачи связаны с каждой из целей проекта и описывают действия, которые необходимо совершить для их достижения. Задачи должны быть более подробными, чем цели. Рекомендуется формулировать несколько задач

Зачем это нужно?

1. Для понимания конечного результата работы с жизненной ситуацией
2. Для определения границ исследования и реализации жизненной ситуации

Как это делать?

1. Определите жизненную ситуацию для оптимизации (улучшения) и исследования
2. Сформулируйте цели и задачи исходя из запланированных результатов по оптимизации (улучшению)

Пример цели:

Жизненная ситуация «Производство винодельческой продукции»

Целью проработки жизненной ситуации является предоставление пользователям современного клиентоориентированного сервиса, который включает в себя ключевые этапы жизненной ситуации, путем формирования бесшовного клиентского пути

Пример задач:

Жизненная ситуация «Поступление в вуз»

1. Снижение временных затрат пользователей на поиск информации;
2. Снижение временных затрат пользователей при получении услуг;
3. Упрощение процессов по оформлению, согласованию документов и прочих процедур, связанных со всеми этапами получения документов для поступления в вуз;
4. Снижение количества документов, необходимых для предоставления в органы государственной власти, вузы для получения комплекса услуг, входящих в жизненную ситуацию;
5. Снижение количества очных визитов;
6. Повышение информационной открытости органов государственной власти и местного самоуправления в сфере образовательной деятельности


Структура паспорта

Раздел 3 «Участники взаимодействия»

Содержит информацию об органах государственной власти (федеральных, региональных, муниципальных) и организациях, участвующих в реализации жизненной ситуации


Участниками могут быть следующие органы и организации:

- ответственные за предоставление услуг, мер поддержки, сервисов и осуществление функций в рамках реализации жизненной ситуации
- влияющие на процессы предоставления услуг, мер поддержки, сервисов или участвующие в некоторых этапах жизненной ситуации (например, участниками могут быть фонды, общественные организации и прочее)

 Рекомендуется перечислить всех участников. Наименования органов государственной власти или организаций используются официальные, полные

Зачем это нужно?

1. Для совместной проработки образа целевого состояния и формирования «дорожной карты»
2. Для методологической поддержки по услугам, функциям, мерам поддержки и сервисам
3. Для эффективной реализации мероприятий «дорожной карты»

 Для удобства взаимодействия и эффективной работы по реализации жизненной ситуации, рекомендуем сформировать региональную рабочую группу, в рамках которой можно согласовывать внутренние документы и обсуждать вопросы, требующие совместной проработки

Как это делать?

1. Определите все органы государственной власти и организации, ответственные за предоставление услуг, мер поддержки, сервисов и осуществление функций в рамках реализации вашей жизненной ситуации
2. Определите, какие организации могут влиять на изменение процессов в рамках жизненной ситуации
3. Сформируйте единый список

Пример участников взаимодействия:

Проработка жизненной ситуации осуществляется в рамках взаимодействия следующих участников:

1. Акционерное общество «Российский экспортный центр»
2. Министерство здравоохранения Российской Федерации
3. ...

Структура паспорта

Раздел 4 «Описание образа целевого состояния»

Содержит текстовую информацию об основных способах оптимизации (улучшений) жизненной ситуации

Основные блоки:

4.1 Границы описания образа целевого состояния

Указываются общие сведения о видении жизненной ситуации «как будет» и основные способы оптимизации (улучшений) (например, информирование, создание единой заявки по всем услугам, сокращение пакета документов и прочее). Способы формулируются и выбираются регионом самостоятельно



Старайтесь не указывать конкретные мероприятия при формулировании способов оптимизации (улучшений), лучше описывать общими словами

4.2 Описание образа целевого состояния на конец 2024 г. / конец 2025 г.

Указываются способы оптимизации (улучшения) жизненной ситуации и их описание. В описании рекомендуется указывать: мероприятия, методы и инструменты, с помощью которых планируется реализовать цели и задачи. Для некоторых из способов (с метриками по изменению сроков, количеству документов, уровню информирования, количеству визитов) подготовлены методики расчета (в приложении № 2)

При формулировании способов, рекомендуется руководствоваться следующими принципами:



Бесшовное (комплексное) предоставление услуг/мер поддержки в рамках одной жизненной ситуации

Пример:

Создание единой заявки на получение всех услуг в рамках жизненной ситуации (*создание единой формы заявки для всех услуг, оказываемых в рамках жизненной ситуации*)



Информирование на всем клиентском пути: от поиска информации по услугам\мерам поддержки до получения ценностного результата

Пример:

Информирование (*создание единого «Навигатора по жизненной ситуации» на РПГУ/ЕПГУ с описанием всех этапов (в том числе услуг, мер поддержки, сервисов), которые необходимо пройти клиенту для получения ценностного результата*)



Возможность обратиться за услугами через различные каналы: цифровой сервис, МФЦ, ведомство (омниканальность)

Пример:

Перевод «...» услуги/меры поддержки в электронный вид (*создание на ЕПГУ/РПГУ новой услуги в электронном виде*)

Структура паспорта



Ориентация на оказание услуг проактивно

Пример:

Переход на предоставление услуг/услуги «...» в проактивном режиме (*создание условий для перехода к предоставлению услуг в проактивном режиме для некоторых категорий граждан*)



Возможность подачи заявки или заявления для получения услуги или комплекса услуг с минимальным набором сведений и документов

Пример:

Блок «Сокращение пакета документов» (*исключение ряда документов из запроса у клиента при подаче заявления по услуге/мере поддержки*)



Сокращение сроков получения ценностного результата

Пример:

Сокращение сроков получения услуг (*исключение из процесса предоставления услуг ряда этапов (проверок, переход на обработку сведений в электронном виде и пр.)*)



Сокращение точек взаимодействия с клиентами

Пример:

Исключение из процесса получения услуг/мер поддержки ... [ряда этапов] (*исключение из процесса получения услуг/мер поддержки необходимости личного присутствия при подписании документов*)



Персонализация клиентского пути для отдельных категорий граждан/представителей бизнеса

Пример:

Восстановление документов (пример из жизненной ситуации «Попадание в чрезвычайную ситуацию»: *создание единой комплексной заявки для восстановления документов гражданам, попавшим в чрезвычайную ситуацию*)

Зачем это нужно?

1. Для представления конечного результата работы с жизненной ситуацией
2. Для формирования понимания у команды по работе с жизненной ситуацией целей работы по ее оптимизации

Как это делать?

1. Определите основные гипотезы о возможных идеях оптимизации (улучшений). Зафиксируйте эти гипотезы
2. Проведите исследование и сформулируйте способы оптимизации (улучшения) жизненной ситуации. Заполните информацию о границах и описании ОЦС на конец 2024 г. / конец 2025 г.
3. Утвердите сведения из раздела 4 «Описание образа целевого состояния» на заседании межведомственной рабочей группы

Структура паспорта

Приложение 1 «Схема целевого состояния клиентского пути жизненной ситуации»


Содержит информацию в виде блок-схемы (бизнес-процесса) о целевом состоянии клиентского пути жизненной ситуации, то есть о том, как будет выглядеть оптимизированный (улучшенный) клиентский путь в рамках жизненной ситуации. Для формирования блок-схемы рекомендуем использовать нотацию BPMN

Зачем это нужно?

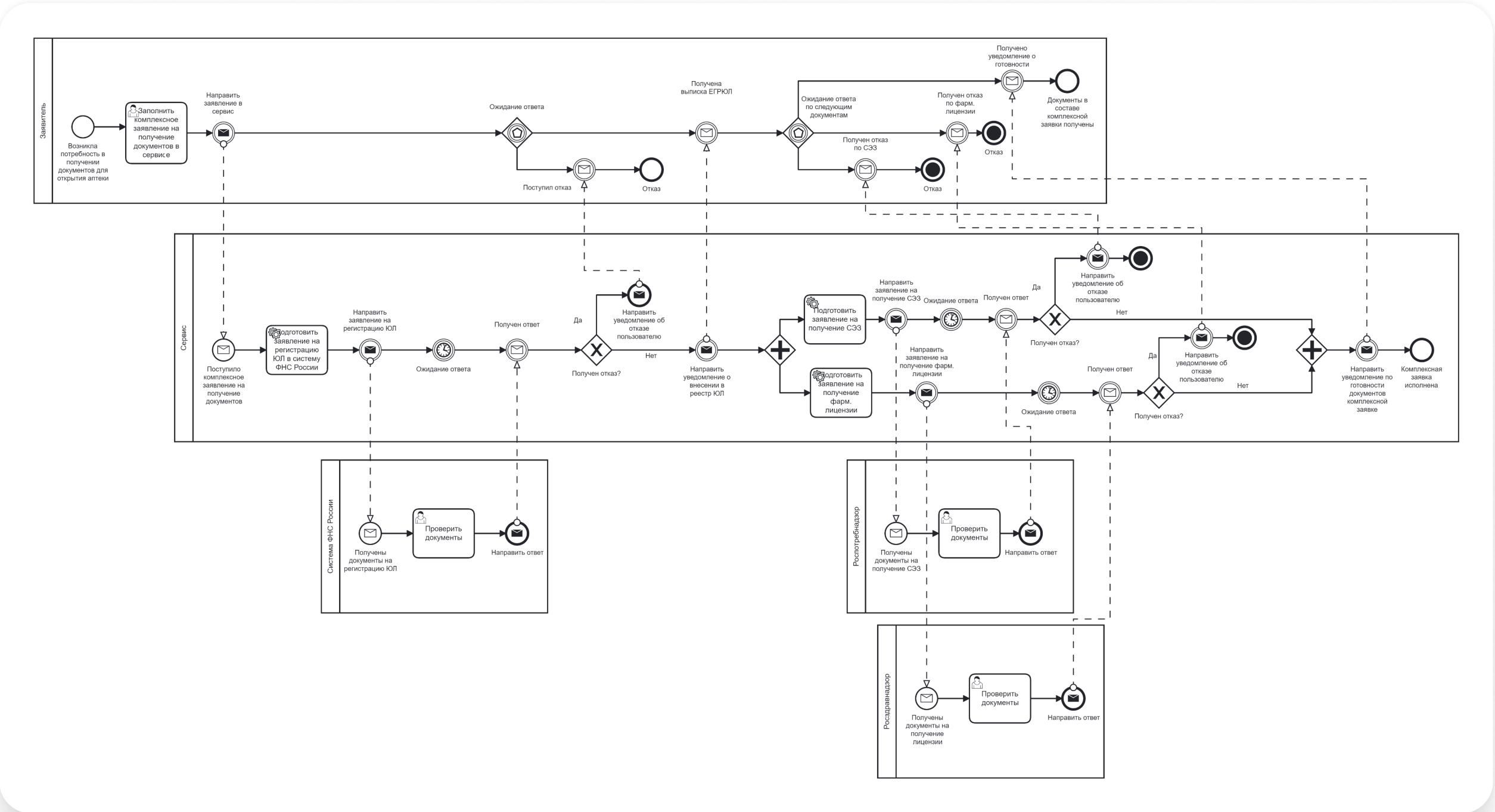
- 1. Для демонстрации целевой модели клиентского пути
- 2. Для проектирования прототипа образа целевого состояния (при наличии)

Как это делать?

- 1. Проведите исследование жизненной ситуации, в том числе смоделируйте клиентский путь «как есть»
- 2. На основании рекомендаций, полученных в ходе исследования, и образа целевого состояния спроектируйте бизнес-процесс «как будет»

 Обучающее видео по построению блок-схемы (бизнес-процесса) можно посмотреть по ссылке на [Битриксе](#)

Пример: Бизнес-процесс "как будет" жизненной ситуации "Открытие аптеки"



Структура паспорта

Приложение 2 «Перечень государственных (муниципальных) услуг в рамках жизненной ситуации»

Содержит информацию (в табличном виде) о всех услугах, мерах поддержки, функциях, сервисах, входящих в жизненную ситуацию.

Услуга – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая по запросам заявителей

Функция – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса заявителя

Меры поддержки – мероприятия, направленные на предоставление помощи отдельным категориям граждан или представителям бизнеса

Сервис – способ организации предоставления услуги, функции и мер поддержки. Может быть как цифровым, так и не цифровым

Зачем это нужно?

- 1. Для понимания и обозначения границ жизненной ситуации
- 2. Для проектирования клиентского пути (в т.ч. карты клиентского пути)

Как это делать?

- 1. Составьте исчерпывающий список всех услуг, мер поддержки, функций, сервисов, входящих в жизненную ситуацию
- 2. Определите и зафиксируйте, что именно является услугой, мерой поддержки, функций и что предоставляется посредством сервиса (в основном это в цифровом виде)
- 3. Соотнесите услуги, меры поддержки, функции, сервисы, с органами государственной власти и организациями, ответственными за их предоставление или осуществление

Пример:

Жизненная ситуация «Получение мер поддержки для развития бизнеса» (часть услуг)

Услуга / Функции / Меры поддержки/ Сервисы	Сущность (услуга / функция / сервис)	Ведомство / субъект / иные организации
Подбор мер поддержки для промышленных предприятий (самостоятельный подбор с помощью навигатора мер поддержки ГИСП)	Сервис	Министерство промышленности и торговли Российской Федерации

Структура паспорта

Услуга / Функции / Меры поддержки/ Сервисы	Сущность (услуга / функция / сервис)	Ведомство / субъект / иные организации
Открытие лицевого счета в территориальном органе	Функция	Федеральное казначейство
Предоставление из федерального бюджета субсидий российским организациям на финансовое обеспечение части затрат на создание научно-технического задела по разработке базовых технологий производства приоритетных электронных компонентов и радиоэлектронной аппаратуры (Постановление Правительства РФ от 17.02.2016 N 109)	Мера поддержки	Министерство промышленности и торговли Российской Федерации
Выдача заключения о дефектуре лекарственных препаратов	Функция	Министерство здравоохранения Российской Федерации
Предоставление мер финансовой государственной поддержки	Услуга	Министерство финансов Российской Федерации, Федеральное казначейство
Акселерация для экспортеров	Услуга	АО «Российский экспортный центр»
Акселерация для инновационных компаний	Услуга	Фонд Сколково
Получение мер поддержки для промышленных предприятий (ГИСП)	Сервис	Министерство промышленности и торговли Российской Федерации

Структура паспорта

Приложение 3 «Макеты прототипа целевого состояния жизненной ситуации»

Содержит информацию в виде ссылки на прототип (при наличии прототипа).
Рекомендуется разрабатывать прототип при создании нового цифрового сервиса или доработке существующего

Зачем это нужно?

1. Для визуальной демонстрации функционала и образа целевого состояния жизненной ситуации (по приоритетным пользовательским сценариям)

Как это делать?

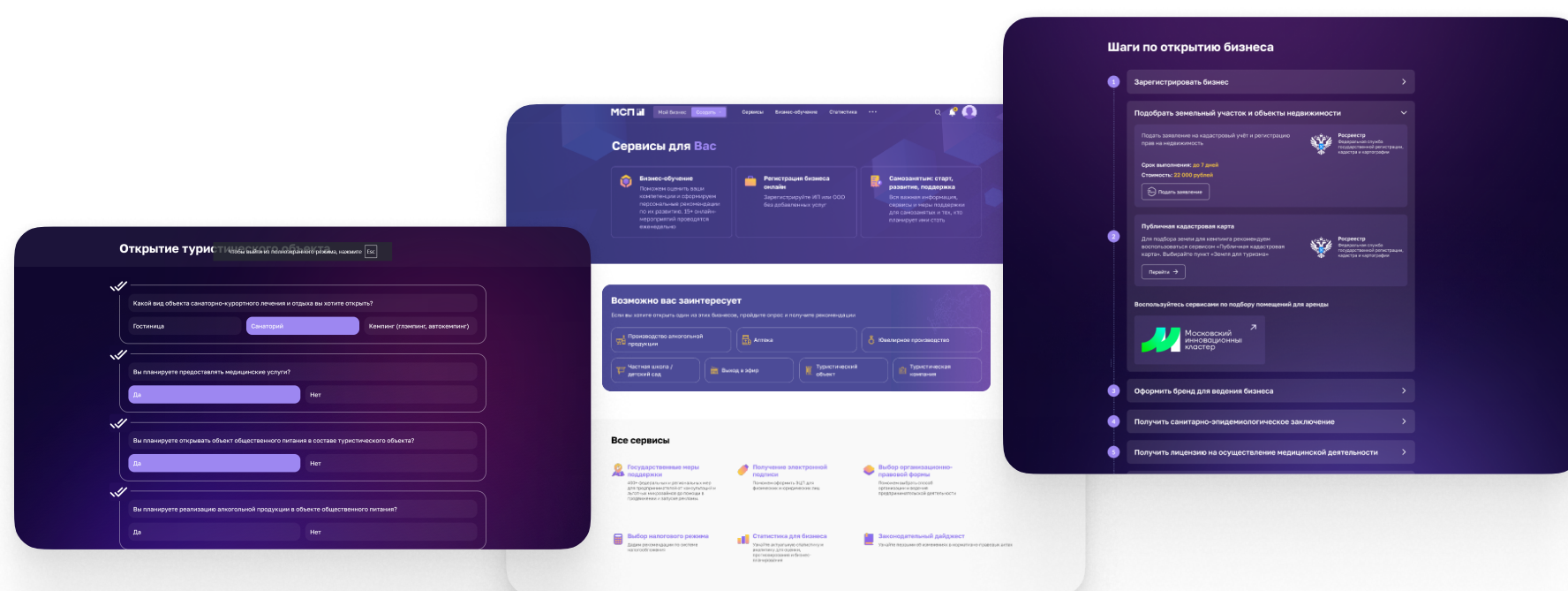
1. Проведите исследование и спроектируйте блок-схему (бизнес-процесс) «как будет»
2. Разработайте прототип
3. Вставьте ссылку на страницу



Обучающее видео по построению блок-схемы (бизнес-процесса) можно посмотреть по ссылке на [сайте РАНХиГС](#)

Пример прототипа:

Ссылка на [Figma](#)



Примеры разработанных сервисов:

- [Открытие аптеки / ветеринарной аптеки](#)
- [Открытие частной школы или детского сада](#)
- [Открытие туристической компании](#)
- [Открытие туристического объекта](#)
- [Выход в эфир \(Открытие радиостанции\)](#)
- [Сувенирная продукция \(Открытие ювелирного производства\)](#)
- [Производство винодельческой продукции](#)
- [Организация логистики грузов \(за пределы РФ\)](#)
- [Выезд на охоту и рыбалку](#)
- [Попадание в чрезвычайную ситуацию](#)
- [Приобретение маломерного судна для некоммерческого пользования](#)
- [Строительство индивидуального жилого дома](#)
- [Участие в спортивных \(любительских\) соревнованиях](#)
- [Получение права на управление летным транспортным средством](#)

Структура паспорта

Приложение 4 «Анализ нормативных правовых актов и предложения по их изменению»

Содержит информацию (в табличном виде) о мероприятиях и предложениях по корректировке нормативных правовых актов. Рекомендуется включать все мероприятия при доработке существующих или разработке новых

Зачем это нужно?

- 1. Для оптимизации (улучшения) клиентского пути
- 2. Для определения целесообразности рекомендаций

Как это делать?

- 1. Проведите исследование жизненной ситуации и сформулируйте рекомендации
- 2. Выявите нормативные барьеры, мешающие оптимизировать (улучшить) клиентский путь жизненной ситуации (например, необходимо внести изменения в акт, чтобы сократить срок предоставления услуги, или разработать новый административный регламент в связи с появлением новой функции и пр.)
- 3. Определите, какие мероприятия нужно провести, чтобы устранить данные барьеры. Оцените, действительно ли данные мероприятия необходимы
- 4. Сформулируйте мероприятия, которые необходимо провести, и предложения по изменению. Результаты оформите в виде таблицы

Пример:

Мероприятие (пункт из ДК по реализации ЖС)	Предложения по корректировке нормативных правовых актов
Разработка механизма внесения точек выдачи дополнительной помощи и точек эвакуации для субъектов РФ при ЧС (после разработки механизма реализация в п. 5.8, п 5.9)	<div>1. Могут потребоваться соглашения о взаимодействии между Минцифры России и высшими исполнительными органами субъектов Российской Федерации на предмет оперативного отображения информации в ЕГПУ (пункты 3 и 4 Правил, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2022 г. № 2560).</div> <div>2. Административные регламенты оказания государственных услуг исполнительными органами субъектов Российской Федерации (на предмет создания и функционирования соответствующих точек).</div>

Структура паспорта

Приложение 5 «Финансово-экономическое обоснование доработок информационных систем»

Содержит информацию о требуемом для реализации жизненной ситуации объеме финансового обеспечения в части разработок или доработок информационных систем с их детализацией их по годам. Рекомендуется использовать собственную форму финансово-экономического обоснования и порядок, утвержденные на региональном уровне

Приложение 6 «Дорожная карта по реализации образа целевого состояния»

Дорожная карта — это документ (в табличном виде) с планом мероприятий по достижению образа целевого состояния жизненной ситуации

Дорожная карта имеет трехуровневую **структуру** вложенности (от большего к меньшему):

- I** - Раздел
- II** - Блок
- III** - Строка с мероприятием, датой окончания, ответственным, результатом

Подробно рассмотрим каждый уровень:

Дорожная карта содержит следующую информацию **по разделам (I)**:

1. Образ целевого состояния – 2024 (ОЦС – 2024)

Рекомендуется включать мероприятия по достижению образа целевого состояния в 2024 г.

2. Образ целевого состояния – 2025 (ОЦС – 2025)

Рекомендуется включать мероприятия по достижению образа целевого состояния в 2025 г.

Дорожная карта содержит следующую информацию **по блокам (II)**:

1. Нормативной блок

Рекомендуется включать мероприятия по внесению изменений в нормативные и ненормативные акты (приказы ведомства, административные регламенты, должностные инструкции и т.д.)

2. Блок по доработке информационных систем

Рекомендуется включать мероприятия по доработке и разработке информационных систем, программного обеспечения, в том числе сайтов и порталов

Структура паспорта

3. Организационный блок

Рекомендуется включать мероприятия по обеспечению материальными и техническими ресурсами, дополнительном обучении и иных организационных мероприятий

4. Иные мероприятия

Рекомендуется включать любые мероприятия, которые не тематически не подходят в предыдущие блоки

Пример:

Нормативный блок			
Принятие НПА (Постановление Правительства Российской Федерации), утверждающего единую форму удостоверения многодетной семьи, в том числе цифрового (при принятии нового Указа Президента о мерах поддержки многодетных семей)	01.07.2024	Минтруд России	Утвержденные НПА
Блок по доработке информационных систем			
Создание витрины данных многодетных семей в ГИС «ЕЦП»	31.03.2024	СФР	Создана витрина. Отчет о создании витрины
Организационный блок			
Проведение информационной кампании в пилотном субъекте по переходу на цифровое удостоверение многодетной семьи	25.05.2024	РОИВы - участники пилотирования	Проведена информационная кампания. Отчет о проведенной информационной кампании
Иные мероприятия			
Анализ опыта пилотных регионов по переходу на цифровое удостоверение многодетной семьи, подготовка	31.08.2024	Аналитический Центр, Минтруд России,	Проведен анализ Отчет с


Структура паспорта

рекомендаций по масштабированию услуги, в том числе по добавлению цифрового удостоверения многодетной семьи в раздел «документы для предъявления» мобильного приложения ЕПГУ с верификацией пользователя при демонстрации qr-кода по лицу	31.08.2024	Минцифры России, РОИВы-пилотные участники ЖС	предложениями по масштабированию услуги на все субъекты РФ
---	------------	--	--

Дорожная карта содержит следующую информацию по столбцам (III):

1. Мероприятие

Организованное действие или совокупность действий, направленных на создание или изменение материальных и нематериальных объектов, продуктов и (или) услуг для достижения образа целевого результата. Мероприятия необходимо сформулировать одним предложением, раскрывающим его суть



Чтобы определить перечень мероприятий, необходимо после исследования жизненной ситуации сравнить бизнес-процессы «как есть» и «как будет» и определить, что нужно сделать, чтобы прийти к заявленным изменениям

Пример:

- 1. Принятие НПА (Постановление Правительства Российской Федерации), утверждающего единую форму удостоверения многодетной семьи, в том числе цифрового (при принятии нового Указа Президента о мерах поддержки многодетных семей)
- 2. Закупка техники и оборудования для реализации выездов мобильных бригад МФЦ (по результатам предложений из п. 3.4)
- 3. Создание витрины данных многодетных семей в ГИС «ЕЦП»

2. Дата окончания

Конкретная дата (или период), к которой должно быть закончено выполнение мероприятия. Рекомендуется указывать дату:

- в последовательности: день, месяц, год
- арабскими цифрами, разделенными точкой

Пример:

31.03.2024

Структура паспорта

3. Ответственный

Орган государственной власти или организация, исполнитель мероприятия. Рекомендуется указывать одного или нескольких ответственных к каждому мероприятию. Наименования органов государственной власти или организаций используются официальные полные или сокращенные

Пример:

1. Минтруд России
2. Минцифры России

4. Дата окончания

Непосредственный результат от реализации мероприятия. Рекомендуется указывать качественные или количественные характеристики результата, а также документ подтверждающий закрытие мероприятия (отчет, нормативный акт и пр.)

Пример:

- Реализована страница на ЕПГУ. Подготовлен отчет
- Реализована возможность восстановления ОМС из единой заявки.
Подготовлен отчет
- Утвержден НПА

Зачем это нужно?

1. Для реализации образа целевого состояния и реинжиниринга жизненной ситуации
2. Для мониторинга исполнения мероприятий по достижению образа целевого состояния

Как это делать?

1. Проведите исследование жизненной ситуации. Сформулируйте и утвердите образ целевого состояния
2. Изучите бизнес-процессы «как есть» и «как будет», образ целевого состояния и сформулируйте мероприятия по достижению образа целевого состояния
3. Запросите у членов рабочей группы (при наличии) обратную связь по сформированным мероприятиям, при необходимости внесите изменения
4. Сформируйте дорожную карту в соответствии с рекомендациями
5. Утвердите дорожную карту на заседании межведомственной рабочей группы
6. Контролируйте исполнение мероприятий и подтверждайте информацию документом