

РЕЕСТР ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ

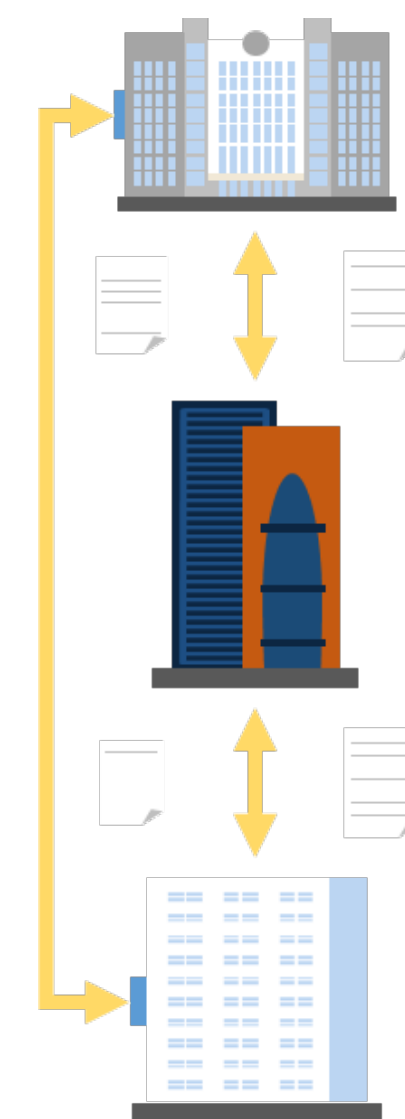
Реестр — набор данных, который включает в себя список услуг и сервисов, сгруппированный по жизненным ситуациям и сферам жизни.

Реестр способствует переходу от получения клиентом атомарных услуг...

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



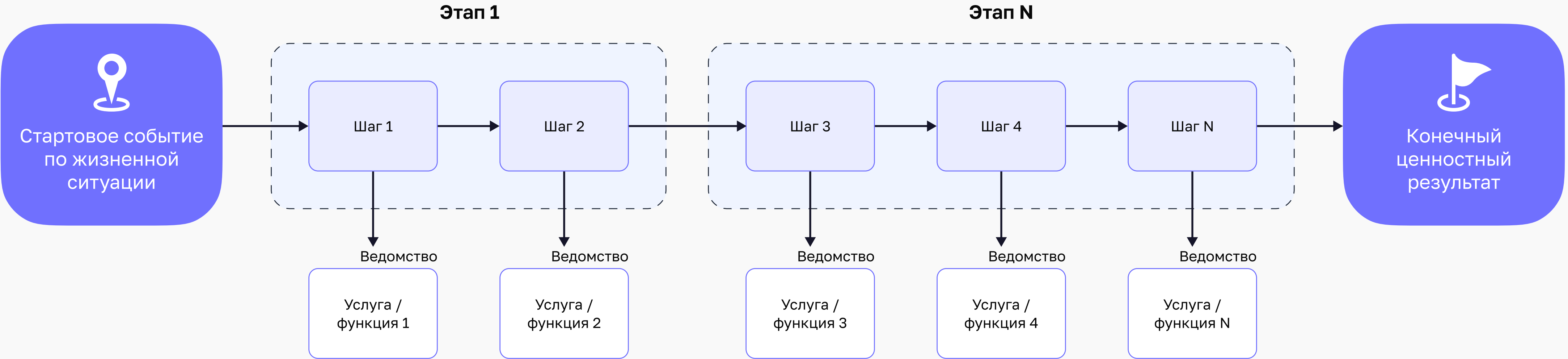
...к единому бесшовному клиентскому пути в рамках жизненной ситуации



- ✓ Фокус на закрытии потребностей клиента
- ✓ Максимально удобный и упрощенный клиентский путь
- ✓ Невидимое межведомственное взаимодействие
- ✓ Адресное уведомление и ценностное предложение по оказанию услуг

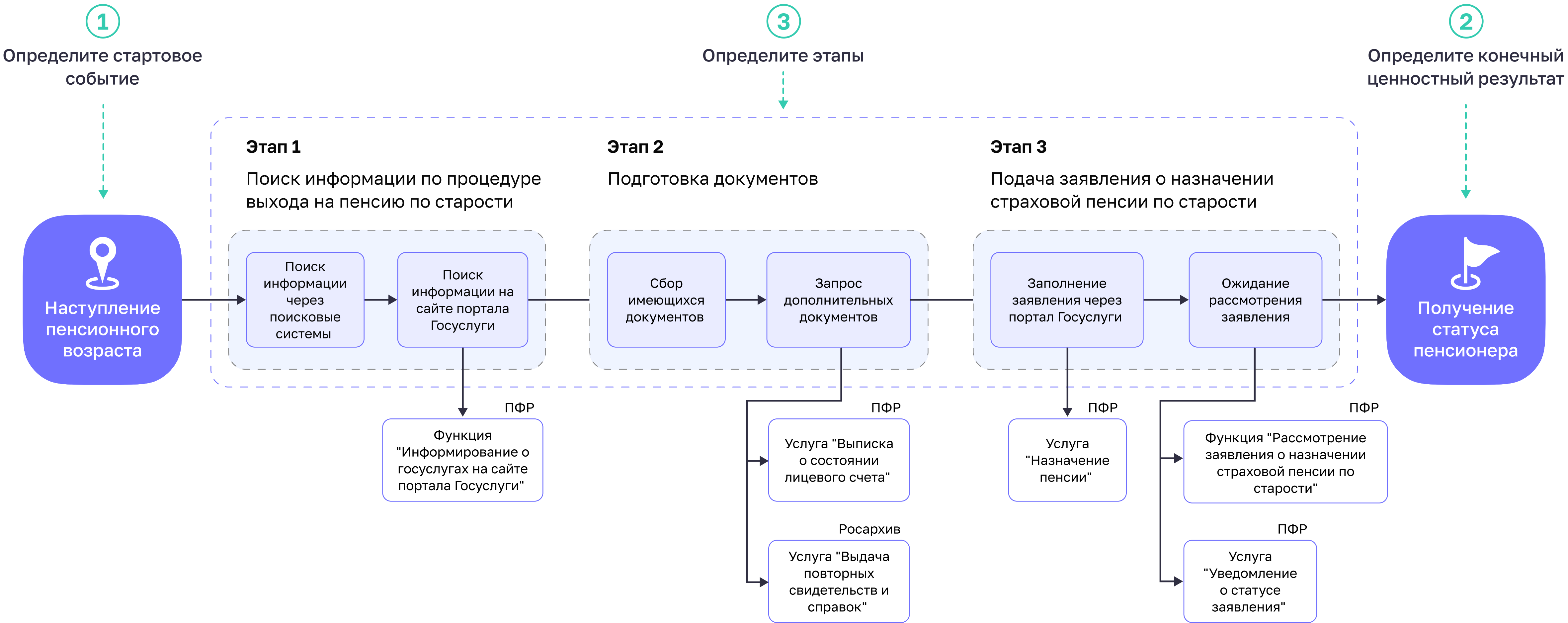
Жизненная ситуация (ЖС) — обстоятельства, формирующие у частного лица или организации ряд потребностей, в связи с которыми появляется возможность или необходимость получения услуг.

СТРУКТУРА ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ



ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

ЖС «Выход на пенсию по старости»



РЕЕСТР ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ

ЖС «Прекращение служебных отношений на государственной службе»

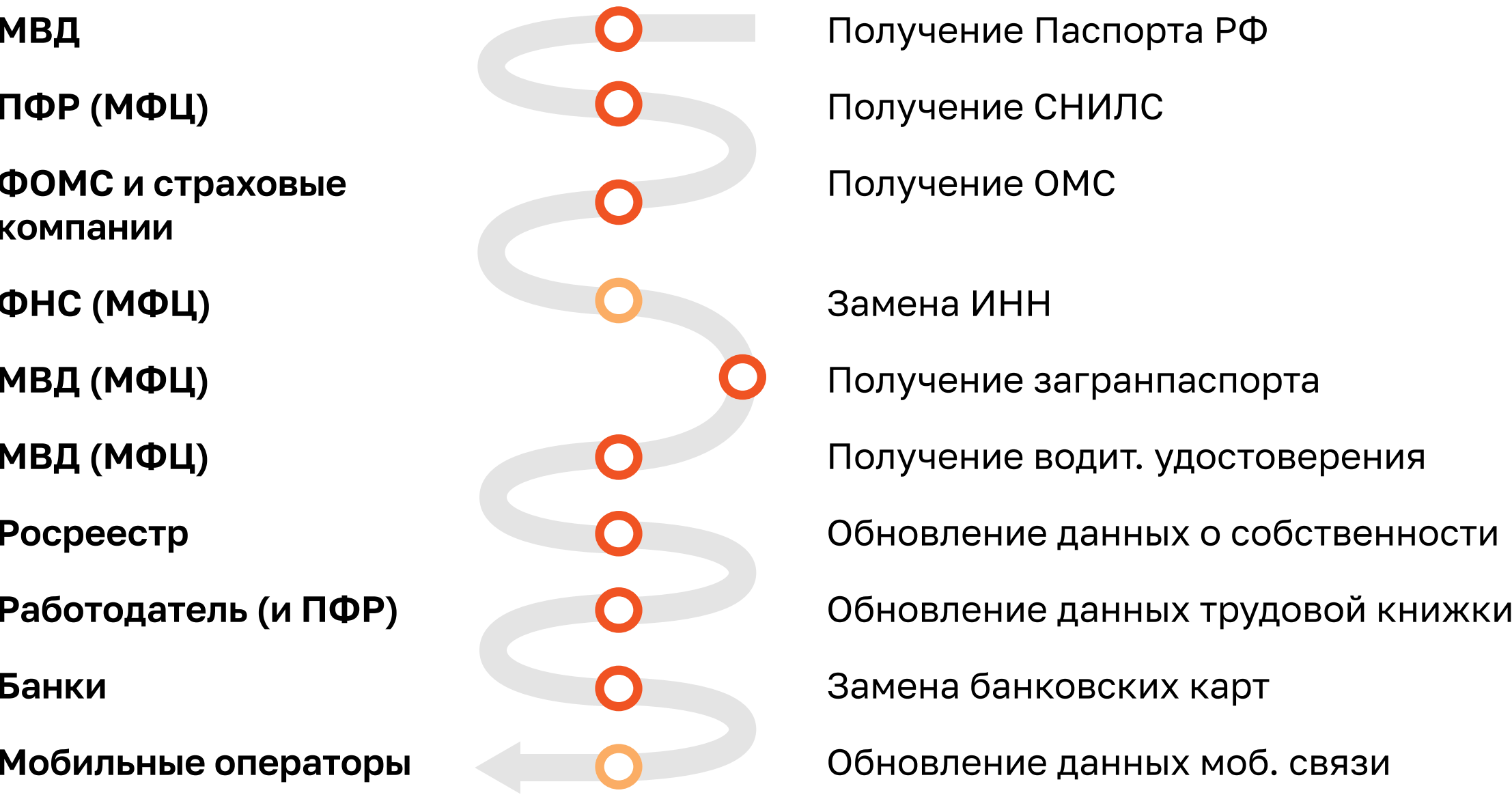
для граждан	Сфера жизни	Группа жизненных ситуаций	Жизненная ситуация	Услуга или функция	Ведомство (если гос. услуга)
	 Образование	Поиск работы	Поступление на государственную гражданскую службу	Обращение за консультацией гражданских служащих по правовым и иным вопросам гражданской службы	Кадровая служба органа власти
	 Работа и пенсия	Повышение квалификации	Поступление на военную службу	Подача заявления на расторжение служебного контракта в связи с истечением срока действия срочного служебного контракта	Кадровая служба органа власти
	 Имущество	Государственная служба	Поступление на государственную службу иных видов	Подача заявления на расторжение служебного контракта по инициативе гражданского служащего	Кадровая служба органа власти
	 Здоровье	Самозанятость и оформление ИП	Прекращение служебных отношений на государственной гражданской службе	Подача заявления на расторжение служебного контракта по инициативе представителя нанимателя	Кадровая служба органа власти
	 Семья	Безработица	Прекращение служебных отношений на военной службе	Подача заявления на расторжение служебного контракта в связи с обстоятельствами, не зависящим от воли сторон	Кадровая служба органа власти
	 Мобильность	Пенсия	Прекращение служебных отношений на государственной службе иных видов	Подача заявления на перевод гражданского служащего в другой государственный орган или на государственную службу иного вида	Кадровая служба органа власти
	...	...	...		

КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ

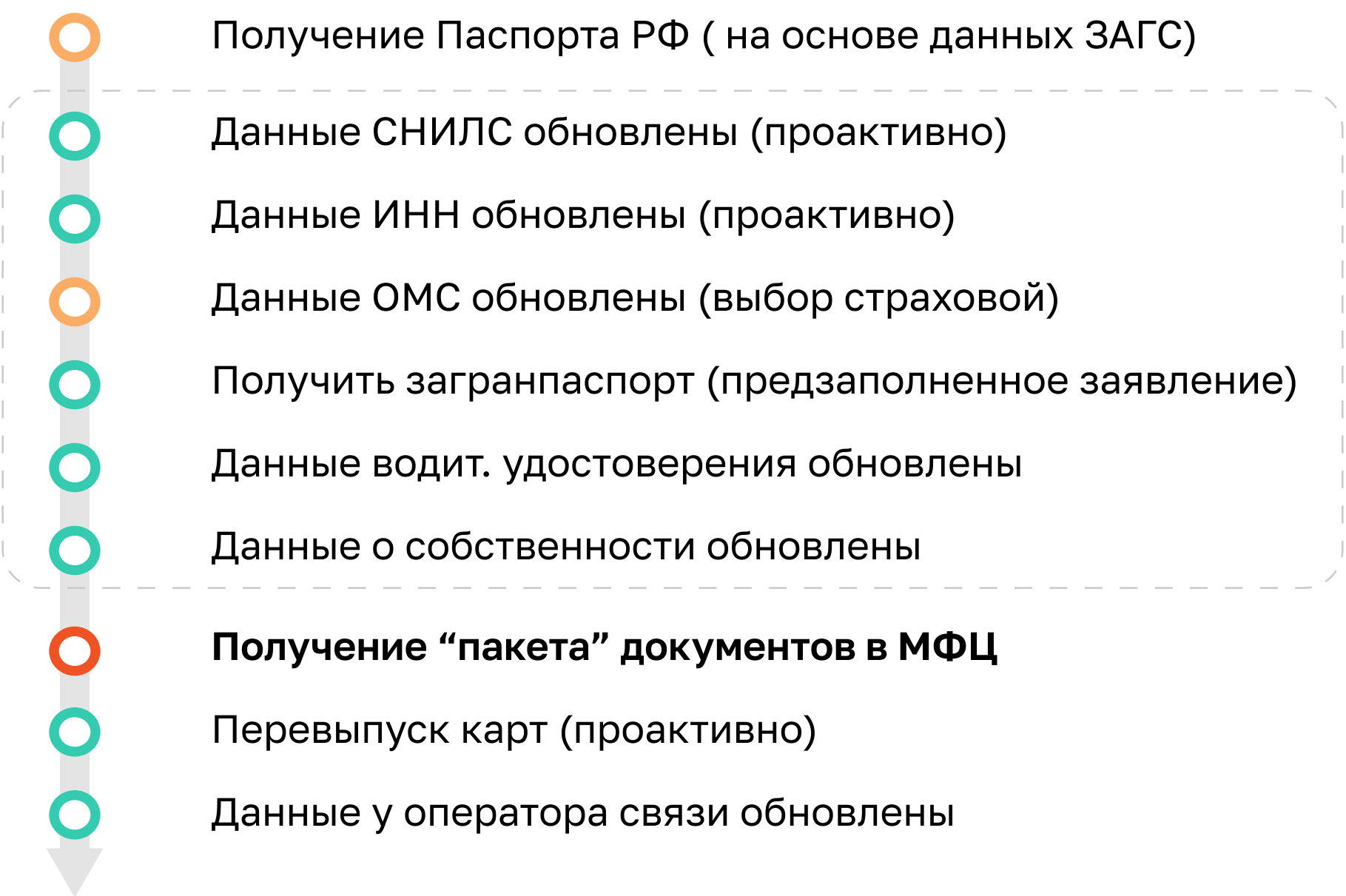
ЖС «Изменение персональных данных в связи с вступлением в брак»

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

Текущий клиентский путь (AS IS)



Целевой клиентский путь (TO BE)



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