



Государство
для людей

Жизненные ситуации

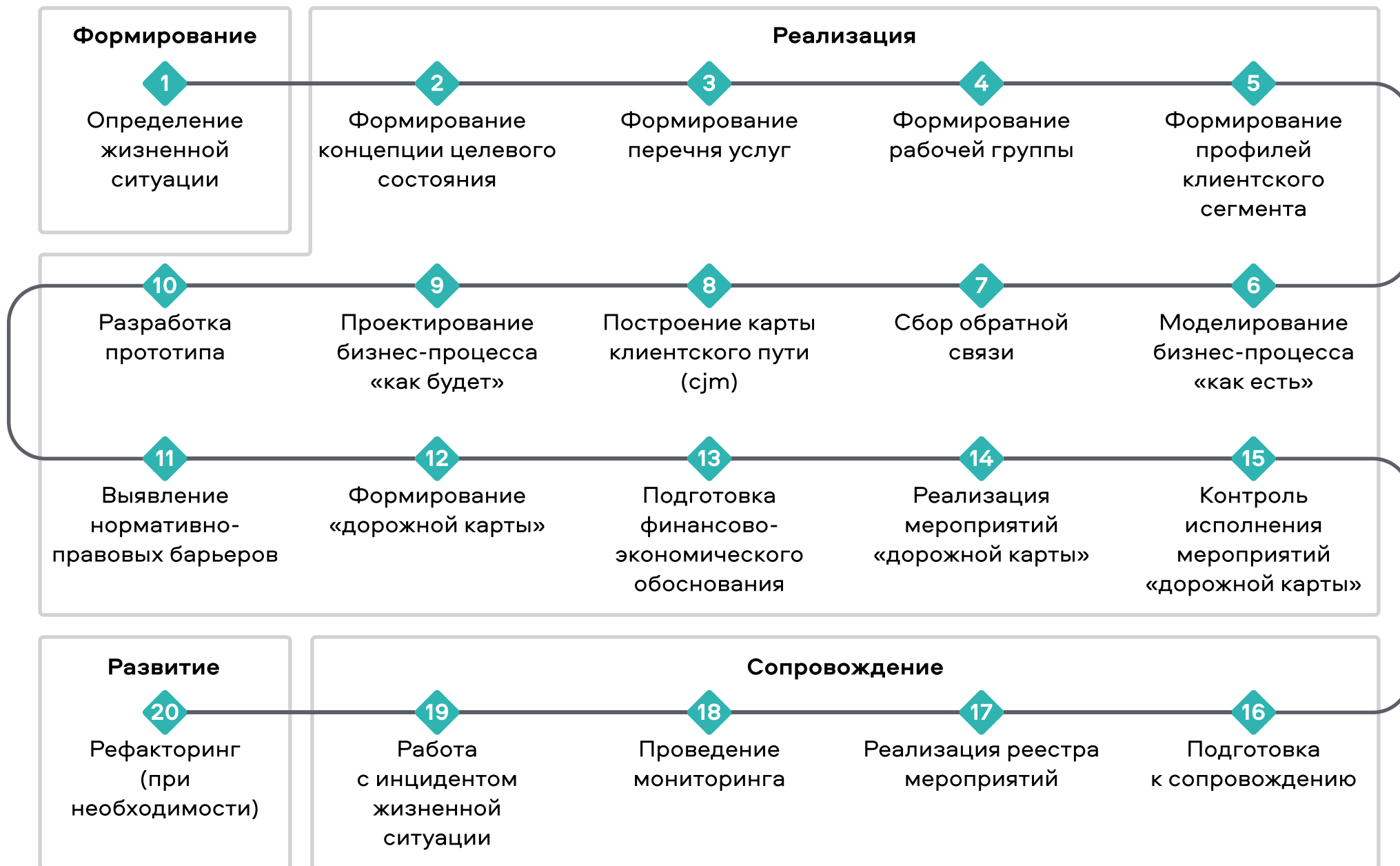
Методические рекомендации формирования,
реализации и сопровождения жизненных
ситуаций



Содержание

Процесс работы с жизненной ситуацией	3
01. Формирование жизненных ситуаций	4
Понятие жизненной ситуации	5
Признаки жизненных ситуаций	5
Структура жизненных ситуаций	6
Виды жизненных ситуаций	9
Правила наименования жизненных ситуаций	10
Способы определения жизненных ситуаций	11
Реестр жизненных ситуаций	12
02. Реализация жизненных ситуаций	14
Принципы оптимизации жизненных ситуаций	15
Участники реализации	17
Формирование концепции целевого состояния	19
Формирование перечня услуг	20
Формирование рабочей группы	21
Формирование профилей клиентского сегмента	22
Моделирование бизнес-процесса «как есть»	24
Сбор обратной связи	26
Построение карты клиентского пути (cjm)	27
Проектирование бизнес-процесса «как будет»	28
Разработка прототипа	29
Выявление нормативно-правовых барьеров	30
Формирование «дорожной карты»	31
Подготовка финансово-экономического обоснования	32
Выполнение мероприятий «дорожной карты»	33
Контроль исполнения мероприятий «дорожной карты»	34
03. Сопровождение жизненных ситуаций	35
Участники сопровождения	36
Подготовка к сопровождению	38
Реализация реестра мероприятий	39
Проведение мониторинга	40
Работа с инцидентом жизненной ситуации	41
Перечень сокращений	42

Процесс работы с жизненной ситуацией



01

Формирование жизненных ситуаций

Первый этап при работе с жизненной ситуацией.

На данном этапе важно определить жизненную ситуацию, какие у неё признаки и структура, а также выбрать, что необходимо оптимизировать в рамках жизненной ситуации



Понятие жизненной ситуации

Жизненная ситуация — комплекс услуг, функций и сервисов, предоставляемых органами власти и организациями человеку в определённых обстоятельствах, необходимых для удовлетворения возникающих в этих обстоятельствах потребностей.

Жизненная ситуация может состоять из государственных (федеральных, региональных), муниципальных, коммерческих услуг, функций и сервисов

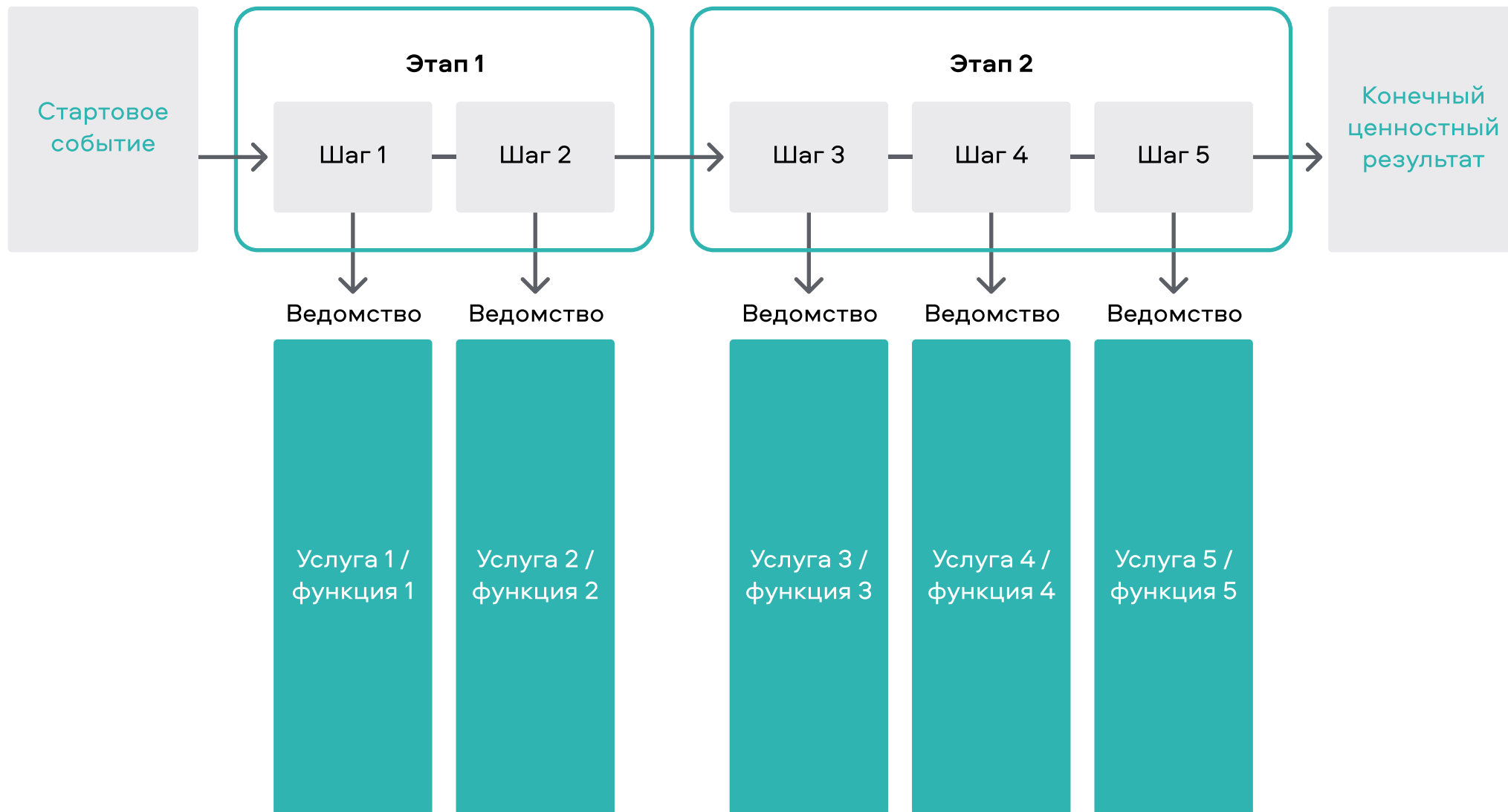
Признаки жизненных ситуаций

1. Жизненная ситуация начинается с возникновения обстоятельства — стартового события и заканчивается получением конечного ценностного результата.
2. Жизненная ситуация ограничена по времени.
3. Ключевое действующее лицо в жизненной ситуации — клиент.
4. Клиент взаимодействует с органами власти и организациями посредством услуг, функций и сервисов.

Услуга — деятельность по реализации установленных функций органа публичной власти, осуществляемая по запросам заявителей

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

Структура жизненных ситуаций





Стартовое событие

Обстоятельство, инициирующее начало действий клиента в жизненной ситуации.

Стартовое событие может быть связанным с:

- **Внешним обстоятельством, независящим от клиента.**

Внешние обстоятельства:

- **Чрезвычайные ситуации**
Пример: затопления, пожары, взрывы, эпидемии, терроризм, прочее.
- **Требования законодательства**
Пример: нарушение закона, контрольно-надзорные мероприятия, прочее.
- **Социально-экономические изменения**
Пример: забастовки, девальвации, прочее.

- **Внутренним обстоятельством, обусловленным личной мотивацией человека или организации (клиента).**

Любое желание клиента может рассматриваться как внутреннее обстоятельство, которое приводит к возникновению потребности(ей).

Шаг

Единичное действие клиента. Клиент осуществляет шаги по услугам, функциям, сервисам и вне их для достижения конечного ценностного результата. Все действия мотивированы потребностью.

Пример: подать заявление, записаться на приём.

Этап

Способ объединения шагов в одну тематическую группу.

Пример: поиск информации, подготовка документов, получение документов.



Конечный ценностный результат

Ценность, представляющая основной интерес для клиента в жизненной ситуации, которую он получает в результате совершения определённых действий — **шагов**.

При достижении конечного ценностного результата, клиент выходит из жизненной ситуации и его потребность считается удовлетворённой.

Необходимо учитывать, что клиент, оказавшись в жизненной ситуации, может не достигнуть конечного целостного результата, в связи с теми или иными обстоятельствами. В рамках работы по жизненным ситуациям данный вариант исключён из рассмотрения

Виды ценностного результата:

- **Материальный**

Любая ценность, имеющая материальную, вещественную форму.

Пример: собственное жильё, движимое имущество, деньги.

- **Не материальный**

Любая ценность, не имеющая материальную, вещественную форму.

Пример: поддержание здоровья, создание семьи, получение образования.



Виды жизненных ситуаций

По уникальности:

- **Типовая**

Жизненная ситуация, возникающая при обстоятельствах, которые типичны и распространены в жизни людей. Определяется Центром разработок «Государство для людей».

Пример: Попадание в чрезвычайную ситуацию, Служба по призыву, Прохождение диспансеризации.

- **Не типовая**

Жизненная ситуация, возникающая при уникальных или редких обстоятельствах, которые не вписываются в привычные рамки, характерные для большинства людей. Такие ситуации могут возникнуть в связи с изменением действующего законодательства, социально-экономической или политической обстановки.

Для выявления жизненной ситуации данного вида необходим замер социальных триггеров.

Пример: Открытие предприятия по производству наукоёмкой продукции, Возвращение с СВО.

По принадлежности к уровню власти:

- **Региональная**

Жизненная ситуация, преимущественно состоящая из региональных услуг, функций и сервисов. Для данной жизненной ситуации характерно наличие местной специфики (территориальность, этнические особенности, социально-экономическое развитие и прочее).

Определяется каждым регионом самостоятельно.

Пример: Получение земельного участка сельскохозяйственного назначения для ведения агробизнеса («Вологодский гектар»), Прохождение профессиональной ориентации школьниками.

- **Федеральная**

Жизненная ситуация, преимущественно состоящая из федеральных услуг, функций и сервисов. Определяется Центром разработок «Государство для людей».

Пример: Организация избирательной компании, Открытие бизнеса.



Правила наименования жизненных ситуаций

- Информативное

Наименование должно нести в себе определённое смысловое содержание, отражающее суть жизненной ситуации.

- Понятное

Наименование не должно содержать сленговые выражения или аббревиатуры, которые могут быть непонятны для других, то есть, должна присутствовать однозначность трактовки наименования.

- Обезличенное

Наименование не должно содержать наименований профилей клиентского сегмента.

- Краткое

В большинстве случаев наименование состоит из существительного и отглагольного существительного. При его формулировании желательно использовать не более 3–5 слов.

Отглагольное существительное — это существительное, образованное от глагола. Оно обычно обозначает процесс, действие или результат действия, которое выражает первоначальный глагол. В русском языке отглагольные существительные часто образуются с помощью суффиксов, таких как — ние, -ие, -ация, -тельство и прочих.



Примеры отглагольных существительных:

1. Писать — письмо.
 2. Учить — обучение.
 3. Создать — создание.
 4. Обсуждать — обсуждение
-



Способы определения жизненных ситуаций

Способ № 1 – «От услуги»

1. Выбор услуги или набора услуг, которые необходимо отнести к жизненной ситуации.
2. Определение стартового события — обстоятельства, в результате которого у заявителя появляется потребность в услуге.
3. Определение конечного ценностного результата для клиента.
4. Определение шагов (этапов, услуг и функций), которые нужно выполнить клиенту, чтобы получить конечный ценностный результат (без детализации).
5. Формулирование наименования жизненной ситуации и включение её в реестр жизненных ситуаций (при необходимости).

Способ № 2 – «От социальных триггеров»

1. Сбор обратной связи и выявление социальных триггеров — проблем, которые влияют на человека и общество, и решение которых требует дополнительного регулирования со стороны государства.
2. Определение сферы жизни.
3. Сбор экспертной группы для определения жизненной ситуации.



Сферы жизни определены реестром жизненных ситуаций

4. Формулирование наименования жизненной ситуации и включение её в реестр жизненных ситуаций (при необходимости).



Экспертная группа может быть собрана в разном формате, в том числе посредством дизайн-сессий



Реестр жизненных ситуаций

Реестр предназначен для ведения унифицированной системы записей жизненных ситуаций, а также запуска их на реализацию. Реестр ведётся в электронном виде в подсистеме «Среда поддержки клиентоцентричного государства» [1] Центром разработок «Государство для людей».

Структура реестра жизненных ситуаций

Реестр имеет иерархическую 4-х уровневую структуру (таксономию) и представлен в табличной форме:

- Сфера жизни;
- Группа жизненных ситуаций;
- Жизненная ситуация;
- Услуга, функция, сервис.

Уровень 3. Группа жизненных ситуаций

Способ объединения нескольких жизненных ситуаций в одну тематическую группу, сформированную по одному или нескольким признакам.

Пример: профилактика, медицинская помощь, жильё, реорганизация бизнеса, привлечение инвестиций.

Уровень 4. Сфера жизни

Виды деятельности человека, которые отличаются целями, ценностями или потребностями. Состоит из групп жизненных ситуаций.

Пример: здоровье, имущество, развитие бизнеса, реорганизация и закрытие бизнеса.

[1] На базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»



Уровень 2. Жизненная ситуация

Комплекс услуг, функций и сервисов, предоставляемых органами власти и организациями человеку в определённых обстоятельствах, необходимых для удовлетворения возникающих в этих обстоятельствах потребностей. Состоит из услуг, функций и сервисов.

Пример: прохождение диспансеризации, получение медицинской помощи в экстренной ситуации, наследование жилья, присоединение бизнеса, эмиссия ценных бумаг.

Уровень 1. Услуга, функция, сервис

Различные виды деятельности, предоставляемые или осуществляемые органами власти и организациями.

Пример: запись на диспансеризацию и профосмотр, оказание медицинской помощи в экстренной форме, выдача свидетельства о праве на наследство по закону и по завещанию, уведомление регистрирующего органа о начале процедуры реорганизации, государственная регистрация выпуска (дополнительного выпуска) ценных бумаг.

Особенности реестра жизненных ситуаций

1. Жизненная ситуация вносится в реестр в привязке к типу клиента («Граждане», «Бизнес», «Внутренний клиент»).
2. Одна жизненная ситуация может быть отнесена к двум или трём типам клиента («Граждане», «Бизнес», «Внутренний клиент»).
- Пример: Жизненная ситуация «Покупка земли / земельных участков» может быть отнесена как к типу клиента «Гражданин», так и «Бизнес».
3. Наименования сфер жизни, групп жизненных ситуаций, услуг, функций и сервисов являются уникальными.
4. Услуги, функции и сервисы могут входить в разные жизненные ситуации и повторяться.
5. Услуги, функции и сервисы отражены в привязке к органу власти и/или организации, ответственных за их оказание или осуществление.
6. Услуги, функции и сервисы отнесены к одному из видов — федеральные, региональные, муниципальные или частные.

02

Реализация жизненных ситуаций

Второй этап работы с жизненной ситуацией.

На этом этапе работы важно определить направления оптимизации жизненной ситуации — сформировать идеи о желаемом образе целевого состояния, провести исследование и определить необходимые мероприятия для изменений



Принципы оптимизации жизненных ситуаций

Основные принципы, лежащие в основе образа целевого состояния, а также определяющие реинжиниринг (изменение) процессов получения услуг, осуществления функций и предоставления сервисов в рамках жизненных ситуаций.

- **Информирование на всем клиентском пути**

Исчерпывающее информирование (в том числе адресное) клиента на всех этапах клиентского пути жизненной ситуации «от возникновения потребности до её удовлетворения», а также отслеживание статуса / этапа предоставления услуг жизненной ситуации в любой момент времени.

- **Переиспользование и обмен сведениями (данными) между органами власти и организациями**

Самостоятельный запрос сведений о клиенте, в том числе посредством СМЭВ.

- **Исключение документов и сведений**

Исключение из требуемых «ненужных» документов (справки, доверенности), т.е. тех, которые уже имеются у органов власти или организаций, или в которых отсутствует необходимость для предоставления услуги.

- **Сокращение точек взаимодействия**

Сокращение очных визитов клиента в орган власти или организацию.

- **Сокращение времени**

Сокращение суммарного времени (фактического и регламентного), которое клиент тратит на получение услуг.

- **Проактивность при предоставлении услуг**

Предоставление услуги или набора услуг клиенту беззаявительным способом.

- **Персонализация клиентского пути**

Построение персонального клиентского пути для клиентских сегментов (групп).



- **Многоканальность при предоставлении услуг**

Предоставление услуг через разные каналы взаимодействия с клиентом (МФЦ, ведомство, цифровой сервис и прочее).

- **Бесшовность клиентского пути**

Предоставление услуг и возможности «перехода» на услуги в режиме «одного окна» в рамках одной жизненной ситуации.

- **Консультирование**

Предоставление возможности получить консультацию о действиях клиента для получения услуг или функций на любом из этапов клиентского пути жизненной ситуации. Консультирование может быть оказано через различные каналы связи:

- **онлайн-каналы**

Пример: мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер и прочее.

- **офлайн-каналы**

Пример: личный приём в органе власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, через направление бумажных писем и прочее.

- **Сбор обратной связи**

Предоставление возможности клиенту оставить обратную связь на каждом этапе жизненной ситуации (в том числе после получения одной из услуг) и/или по итогам получения всех услуг в рамках одной жизненной ситуации.

Участники реализации

Роль	Описание
Межведомственная рабочая группа (МРГ)	Координационный орган, образованный для обеспечения эффективного взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов субъектов Российской Федерации и их подведомственных организаций в целях достижения ключевых результатов и эффектов стратегической инициативы и обеспечения достижения значений показателей и результатов федерального проекта.
Рабочая группа по жизненной ситуации (РГ)	Представители федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, сотрудники Аналитического центра, а также других организаций, ответственных за предоставление услуг, реализацию сервисов и осуществление функций, и эксперты по тематике жизненной ситуации.
Куратор жизненной ситуации (Куратор ЖС)	Сотрудник Аналитического центра, ответственный за реализацию образа целевого состояния жизненной ситуации и устранение инцидента по жизненной ситуации.
Аналитик	Специалист Аналитического центра, обладающий знаниями в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг и сервисов, осуществления функций, а также вопросах внедрения стандартов клиентоцентричности.
Аналитик-социолог	Специалист Аналитического центра, исследующий и анализирующий различные аспекты взаимодействия клиента с органами власти и организациями, с целью выявления потребностей, ожиданий, болей.

Роль	Описание
Бизнес-аналитик	Специалист Аналитического центра, детально анализирующий текущие процессы предоставления услуг (сервисов) и осуществления функций, а также предлагающий решения для их оптимизации.
Исследователь UX/UI	Специалист Аналитического центра, исследующий и анализирующий различные аспекты взаимодействия клиента с органами власти и организациями, с целью выявления потребностей, ожиданий, болей.
Юрист	Специалист Аналитического центра, анализирующий нормативно-правовые акты по жизненной ситуации, с целью выявления барьеров и разработки решения для их преодоления, в том числе посредством внесения изменений в законодательство Российской Федерации.



Жизненные
ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Куратор ЖС



Шаблон
Паспорта ЖС



Методические
рекомендации
по расчёту метрик
жизненных
ситуаций



— ответственный



— доп. документ

Формирование концепции целевого состояния

Определение желаемых результатов после оптимизации
жизненной ситуации.

Цели формирования

1. Для понимания целей и задач оптимизации жизненных ситуаций.
2. Для обозначения границ жизненной ситуации.

Порядок формирования перечня

1. Определение предварительного перечня услуг, функций, сервисов [3], входящих в жизненную ситуацию.
2. Генерация идей о целевом видении жизненной ситуации после её реализации.
3. Формирование паспорта жизненной ситуации с описанием образа целевого состояния.



Образ целевого состояния (ОЦС) в текстовом и визуальном виде (прототип) утверждаются на МРГ



Для проработки ОЦС могут быть проведены экспертные сессии с привлечением специалистов по тематике жизненной ситуации

Результат

1. Паспорт жизненной ситуации.
2. Прототип цифрового сервиса жизненной ситуации.

Образ целевого состояния — текстовое и/или визуальное представление желаемого результата оптимизации жизненной ситуации

[3] Государственных (федеральных, региональных), муниципальных, коммерческих услуг, функций и сервисов



Жизненные ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Куратор ЖС



Приложение № 2
«Перечень услуг,
функций
и сервисов» к
шаблону
Паспорта ЖС



— ответственный



— доп. документ

Формирование перечня услуг

Подготовка единого перечня государственных (федеральных, региональных), муниципальных, коммерческих услуг, функций и сервисов, входящих в жизненную ситуацию (далее — перечень услуг, функций и сервисов).

Цели формирования

1. Для понимания и обозначения границ жизненной ситуации.
2. Для формирования состава рабочей группы.
3. Для проектирования бизнес-процессов «как есть» и «как будет», а также карты клиентского пути (сjm).

Порядок формирования перечня

1. Составление исчерпывающего перечня услуг, функций и сервисов.
2. Определение и фиксация того, что именно является услугой, функцией и сервисом и что из них предоставляется или осуществляется в электронном виде.
3. Соотнесение услуг, функций, сервисов с ответственными за их осуществление или предоставление органами власти и организациями.
4. Согласование перечня с членами рабочей группы (после формирования рабочей группы).

Результат

1. Перечень услуг, функций и сервисов в табличном виде.

Перечень услуг, функций и сервисов формируется с учётом текущего состояния жизненной ситуации. По итогам проведения всех мероприятий «дорожной карты» по реализации жизненной ситуации перечень услуг может быть скорректирован

Жизненная ситуация может состоять как из множества государственных (федеральных, региональных), муниципальных, коммерческих услуг, функций и сервисов, так и из одной из этих сущностей (при наличии других этапов)



Формирование рабочей группы

Создание рабочего органа по реализации жизненной ситуации.

Цели формирования

1. Для методологической поддержки при исследовании жизненной ситуации.
2. Для совместной проработки образа целевого состояния и формирования «дорожной карты».
3. Для эффективной реализации мероприятий «дорожной карты».

Порядок формирования списка

1. Определение всех органов государственной власти и организаций, ответственных за предоставление услуг и осуществление функций (в том числе сервисов) в рамках жизненной ситуации.
2. Определение экспертных сообществ или организаций, которые могут оказать методологическую поддержку при исследовании жизненной ситуации.
3. Формирование и направление запроса в органы государственной власти и организации о направлении ответственных лиц.
4. Формирование единого списка с членами рабочей группы.

Результат

1. Список участников рабочей группы.

i В рабочую группу от органов власти и организаций могут входить как методологи, детально понимающие процесс оказания услуг, предоставления сервисов или осуществления функций, так и руководители подразделений принимающие ключевые решения по изменениям

i На протяжении реализации жизненной ситуации список членов РГ может обновляться

i Список членов рабочей группы утверждается на МРГ отдельно для каждой жизненной ситуации





Жизненные
ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Аналитик



Инструкция
по заполнению
шаблона профиля
клиентского
сегмента



Шаблон профиля
клиентского
сегмента



Пример
заполненного
шаблона профиля
клиентского
сегмента



— ответственный



— доп. документ

Формирование профилей клиентского сегмента

Описание групп целевой аудитории жизненной ситуации с помощью профилей клиентского сегмента.

Целевая аудитория — реальные или потенциальные клиенты, которые уже воспользовались или теоретически могут воспользоваться услугой/сервисом, или в отношении которых уже была осуществлена или может быть осуществлена государственная функция

Профиль клиентского сегмента — совокупность характеристик, которые присущи группе клиентов, выделенной из целевой аудитории услуги, сервиса, функции или жизненной ситуации, на основании общих признаков и особенностей клиентского пути

Клиентский сегмент — группа клиентов, которую можно выделить из целевой аудитории услуги, функции, сервиса или жизненной ситуации на основании сходства по одному или нескольким признакам

Клиентский путь — упорядоченная последовательность действий клиента, которые он предпринимает от момента возникновения намерения осуществить процесс до получения результата при получении государственных и иных услуг/сервисов и осуществлении в отношении него государственных функций



Жизненные ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Аналитик



Инструкция
по заполнению
шаблона профиля
клиентского
сегмента



Шаблон профиля
клиентского
сегмента



Пример
заполненного
шаблона профиля
клиентского
сегмента



— ответственный



— доп. документ

Цели формирования

1. Для поиска респондентов по выделенным признакам в целях проведения глубинных интервью и опросов.
2. Для формирования опросника для интервью или опроса (на основании гипотез о «болях» и ожиданиях клиента).
3. Для оптимизации жизненной ситуации (персонализация клиентского пути, информирование, в том числе адресное).

Порядок формирования профиля

1. Определение целевой аудитории жизненной ситуации («Гражданин», «Бизнес», «Внутренний клиент»).
2. Выявление у целевой аудитории признаков и их значений.
3. Определение основных клиентских сегментов и их наименований.
4. Определение основных признаков каждого клиентского сегмента, особенностей клиентского пути и точек взаимодействия.
5. Выбор одного основного или нескольких клиентских сегментов для исследования.

Результат

1. Профили клиентского сегмента.



Жизненные
ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Бизнес-аналитик



Краткое описание
нотации BPMN



BPMN (Camunda,
draw.io, MS Visio)



— ответственный



— доп. документ



— инструменты

Моделирование бизнес-процесса «как есть»

Изображение текущего состояния жизненной ситуации в виде блок-схемы.

Цели моделирования

1. Для единого понимания текущего состояния жизненной ситуации у всех участников реализации.
2. Для выявления ключевых проблем при предоставлении услуг/сервисов и осуществлении функций.
3. Для формирования рекомендаций по оптимизации жизненной ситуации.

Бизнес-процесс — формализованное представление последовательности действий, описывающее оказание государственных и иных услуг, осуществление государственных функций или предоставление сервиса



Жизненные ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Бизнес-аналитик



Краткое описание
нотации BPMN



BPMN (Camunda,
draw.io, MS Visio)



— ответственный



— доп. документ



— инструменты

Порядок моделирования бизнес-процесса

1. Изучение нормативно-правовых актов о порядке предоставления услуг/сервисов и осуществлении функций, входящих в жизненную ситуацию, а также проведение анализа клиентского опыта.

2. Моделирование бизнес-процесса «как есть».

В случае необходимости детального отображения отдельных этапов жизненной ситуации, привлекаются методологи из рабочей группы

3. Согласование с членами рабочей группы бизнес-процесса «как есть».

4. Определение ключевых проблем на процессе (в том числе в соответствии с принципами оптимизации жизненной ситуации) и формирование рекомендаций по оптимизации жизненной ситуации.

В бизнес-процесс включаются все этапы, в том числе которые клиенты проходят вне услуг, функций и сервисов

Результат

1. Смоделированная блок-схема «как есть» жизненной ситуации (в нотации BPMN).

2. Рекомендации по оптимизации жизненной ситуации.



Сбор обратной связи

Выявление проблем во взаимодействии человека и органов власти посредством сбора, агрегации и анализа сведений, полученных от клиентов жизненной ситуации.

Цели сбора

1. Для выявления «болей» и ожиданий клиента и формирования рекомендаций по оптимизации жизненной ситуации.

Порядок сбора обратной связи

1. Определение объекта исследования.
2. Определение каналов взаимодействия с клиентом.
3. Сбор обратной связи об объекте исследования.

Сбор обратной связи может проводиться как путём социологических исследований (онлайн, офлайн опросы, глубинные интервью и пр.), так и сбора данных из ИС (МКГУ, ПОС, ЕПГУ, РПГУ, ведомственные системы и другие). Также учитываются обращения и жалобы, поступающие в ведомства напрямую

4. Анализ полученной информации.

Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворённости жизненной ситуацией и её отдельными элементами, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с органами власти (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления и другие)

5. Формирование перечня «болей» клиента, а также количественных параметров удовлетворённости отдельными аспектами взаимодействия с органами власти и рекомендаций по оптимизации жизненной ситуации.

Результат

1. Перечень «болей» клиента, а также количественные параметры удовлетворённости отдельными аспектами взаимодействия с органами власти.
2. Рекомендации по оптимизации жизненной ситуации.



Жизненные
ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Исследователь
UX/UI



Шаблон карты
клиентского пути



Обучающие
материалы
по составлению
карты клиентского
пути (cjm)



— ответственный



— доп. документ

Построение карты клиентского пути (cjm)

Выявление «болей» и ожиданий клиентов при прохождении клиентского пути жизненной ситуации с помощью глубинного интервью (доверительной беседы) и построение карты клиентского пути (cjm).

Цели построения

1. Для выявления «болей» и ожиданий клиента и формирования рекомендаций по оптимизации жизненной ситуации.

Карта клиентского пути (cjm) – инструмент визуализации маршрута клиента, на котором фиксируются подробности его взаимодействия с органами власти или организациями

Порядок построения карты

1. Определение цели исследования. Декомпозиция выделенной цели на задачи, конкретные шаги или действия, которые необходимо выполнить для достижения этой цели.
2. Составление плана исследования.
3. Изучение бизнес-процесса «как есть».
4. Детализация профиля клиентского сегмента для исследования (при необходимости) и составление запроса на респондентов.
5. Составление гайда (опросника) для проведения интервью.
6. Проведение интервью с респондентами.
7. Анализ результатов интервью, построение карты клиентского пути (cjm) и формирование рекомендаций по оптимизации на её основе.

Результат

1. Карта клиентского пути (cjm).
2. Рекомендации по оптимизации жизненной ситуации.



Жизненные ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Бизнес-аналитик



Краткое описание
нотации BPMN



Приложение № 1
«Блок-схема
целевого
состояния ЖС»
к шаблону
Паспорта ЖС



BPMN (Camunda,
draw.io, MS Visio)



— ответственный



— доп. документ



— инструменты

Проектирование бизнес-процесса «как будет»

Изображение целевого состояния жизненной ситуации в виде блок-схемы.

Цели проектирования

1. Для демонстрации целевого состояния жизненной ситуации, отражающий направления оптимизации процесса «как есть».
2. Для проектирования прототипа.

Порядок проектирования бизнес-процесса

1. Ознакомление с рекомендациями по оптимизации жизненной ситуации.
2. Проектирование бизнес-процесса «как будет» на основе бизнес-процесса «как есть» с учётом рекомендаций.

Результат

1. Спроектированная блок-схема «как будет» жизненной ситуации (в нотации BPMN).



Жизненные ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Дизайнер UX/UI



Обучающие
материалы
по подготовке
прототипов



Приложение № 3
«Макеты
прототипа»
к шаблону
Паспорта ЖС



Figma
Pixso



— ответственный



— доп. документ



— инструменты

Разработка прототипа

Проектирование прототипа цифрового сервиса жизненной ситуации (при разработке или доработке информационной системы).

i Прототип является визуальной частью образа целевого состояния жизненной ситуации и подлежит утверждению на МРГ

i Цифровой сервис жизненной ситуации также может называться «Навигатором жизненной ситуации»

Цели разработки

1. Для визуальной демонстрации функциональности цифрового сервиса.
2. Для формирования «дорожной карты» по реализации образа целевого состояния.

Порядок проектирования прототипа

1. Анализ материалов по жизненной ситуации (бизнес-процессы «как будет», рекомендации по оптимизации жизненной ситуации).
2. Уточнение деталей у куратора жизненной ситуации: целевое видение, что важно отразить, где будет располагаться сервис.
3. Составление пути пользователя в сервисе (user flow) или создание набросков всех основных экранов (на бумаге или в цифровом сервисе).
4. Детальная подготовка макетов и объединение их в кликабельный прототип.
5. Согласование прототипа с членами рабочей группы.

i Для проектирования макетов необходимо использовать компоненты дизайн-системы портала или ИС (например, ЕПГУ или РПГУ), на которой будет запланирована разработка, чтобы дизайн выглядел гармонично

Результат

1. Прототип цифрового сервиса жизненной ситуации.



Жизненные
ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Юрист



Приложение № 4
«Нормативно-
правовые
барьеры»
к шаблону
Паспорта ЖС



— ответственный



— доп. документ

Выявление нормативно-правовых барьеров

Выявление законодательных ограничений, которые могут возникнуть при реализации жизненной ситуации.

Цели выявления

1. Для достижения целевого состояния жизненной ситуации.
2. Для определения целесообразности рекомендаций по оптимизации жизненной ситуации.
3. Для определения направлений совершенствования нормативно-правовой базы предоставления услуг [сервисов] и осуществления функций, входящих в жизненную ситуацию.

Порядок выявления барьеров

1. Выявление нормативно-правовых барьеров, ограничивающих возможность реализации рекомендаций по оптимизации жизненной ситуации.
2. Определение мероприятий, которые нужно провести, чтобы устранить данные барьеры. Оценка необходимости и целесообразности данных мероприятий.
3. Фиксация изменений, которые необходимо внести в нормативные правовые акты для устранения нормативно-правового барьера (предложение по актуализации).

Результат

1. Нормативно-правовые барьеры.

Нормативно-правовые барьеры — ограничения и требования, установленные законодательством Российской Федерации, которые могут затруднить оптимизацию жизненной ситуации



Жизненные
ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Члены РГ



Приложение № 6
«Дорожная карта»
по реализации
жизненной
ситуации
к шаблону
Паспорта ЖС



— ответственный



— доп. документ

Формирование «дорожной карты»

Формирование плана мероприятий для достижения образа целевого состояния жизненной ситуации.

Цели формирования

1. Для реализации образа целевого состояния и оптимизации жизненной ситуации.

Порядок формирования ДК

1. Изучение рекомендаций по оптимизации жизненной ситуации.
2. Определение мероприятий, которые необходимо выполнить.
3. Направление предложений для свода в единую «дорожную карту».

i «Дорожная карта» утверждается на МРГ

«Дорожная карта» разрабатывается с учётом
i ОЦС на текущий и следующий годы (ОЦС-1 и ОЦС-2).
При необходимости может быть создан ОЦС-3

Результат

1. «Дорожная карта» по реализации жизненной ситуации.

«Дорожная карта» по реализации жизненной ситуации (ДК) — документ (в табличном виде) с планом мероприятий по достижению образа целевого состояния жизненной ситуации



Жизненные
ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Куратор ЖС



Приложение № 5
«Финансово-
экономическое
обоснование»
к шаблону
Паспорта ЖС



— ответственный



— доп. документ

Подготовка финансово-экономического обоснования

Оценка объёма финансовых расходов на реализацию жизненной ситуации с обоснованием эффекта, необходимости и их целесообразности.

Цели разработки

1. Для оценки объёма финансирования реализации жизненной ситуации.
2. Для определения целесообразности рекомендаций по оптимизации жизненной ситуации.

Порядок подготовки ФЭО

1. Направление запросов по оценке затрат на реализацию жизненной ситуации ответственным органам власти и организациям.
2. Проведение оценки затрат на реализацию жизненной ситуации ответственными органами власти.
3. Свод всех предложений от органов власти.
4. Согласование с ответственным органом власти, обеспечивающим проведение единой финансовой политики (Минфин России).

Результат

1. Финансово-экономическое обоснование разработок/доработок информационных систем для обеспечения целевого состояния жизненной ситуации.

ФЭО — документ с информацией о требуемом для реализации жизненной ситуации объёме финансового обеспечения разработок или доработок информационных систем



Выполнение мероприятий «дорожной карты»

Реализация запланированных мероприятий, зафиксированных в «дорожной карте» по реализации жизненной ситуации.

Цели выполнения

1. Для реализации образа целевого состояния и оптимизации жизненной ситуации.

Порядок выполнения ДК

1. Исполнение мероприятий ответственным органом или организацией в срок, указанный в «дорожной карте».
2. Предложение по внесению изменений в перечень мероприятий «дорожной карты» (при необходимости).
3. Формирование и направление в Аналитический центр ежемесячного отчёта о выполнении мероприятий «дорожной карты».

i Любые изменения, которые вносятся в «дорожную карту», утверждаются на МРГ

Результат

1. Отчёт о выполнении мероприятий «дорожной карты» по каждой контрольной точке.

i Сведения о выполнении контрольной точки ДК могут быть оформлены протоколом рабочей группы по жизненной ситуации или направлены официальным письмом в Аналитический центр





Жизненные
ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Куратор ЖС

Контроль исполнения мероприятий «дорожной карты»

Своевременный контроль и проверка исполнения запланированных мероприятий, утверждённых в «дорожной карте».

Цели контроля

1. Для успешной реализации образа целевого состояния и оптимизации жизненной ситуации.

Порядок осуществления контроля

1. Регулярное отслеживание статуса выполнения каждой контрольной точки по жизненной ситуации. Сравнение фактических показателей с запланированными.
2. Выявление и оценка рисков несвоевременного исполнения мероприятий и принятию мер по их нивелированию.
3. Предложение внесения изменений в перечень мероприятий «дорожной карты» (при необходимости).
4. Формирование регулярных и итогового отчётов о реализации жизненной ситуации.

Результат

1. Сводный доклад (отчёт) о реализации жизненных ситуаций.



— ответственный

03

Сопровождение жизненных ситуаций

Третий этап работы с жизненной ситуацией.

На этом этапе для поддержания жизненной ситуации в актуальном состоянии необходимо передать жизненную ситуацию на сопровождение органам власти или организациям и осуществлять мониторинг

Участники сопровождения

Роль	Основные функции
Межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в государственное управление (МРГ)	Координационный орган, образованный для обеспечения эффективного взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов субъектов Российской Федерации и их подведомственных организаций в целях достижения ключевых результатов и эффектов стратегической инициативы и обеспечения достижения значений показателей и результатов федерального проекта. Координирует работу по жизненным ситуациям в рамках всех процессов сопровождения.
Рабочая группа по жизненной ситуации (РГ)	Представители федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, сотрудники Аналитического центра, а также других организаций, ответственных за предоставление услуг, реализацию сервисов и осуществление функций, и эксперты по тематике жизненной ситуации. Осуществляет рассмотрение и согласование документов в рамках одной жизненной ситуации.
Рабочая группа по инциденту жизненной ситуации	Федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и другие организации: — ответственные за оказание услуг или реализацию сервисов жизненной ситуации, по которым достигнуто критическое значение показателя мониторинга; — участвующие в сопровождении жизненной ситуации, в качестве ответственного ведомства и технического оператора. Осуществляют функции по устранению инцидента по жизненной ситуации.

Роль	Основные функции
Куратор жизненной ситуации (Куратор ЖС)	Сотрудник Аналитического центра, ответственный за реализацию образа целевого состояния жизненной ситуации и за устранение инцидента по жизненной ситуации. Осуществляет подготовительные мероприятия по сопровождению жизненной ситуации и общую координацию в работе с инцидентами по жизненным ситуациям.
Ответственное ведомство	Федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти субъектов Российской Федерации и другие организации. Осуществляет реализацию мероприятий и контроль за их исполнением в соответствии с реестром мероприятий (в пределах своей компетенции).
Технический оператор	Федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти субъектов Российской Федерации и другие организации. Осуществляет реализацию мероприятий в соответствии с реестром мероприятий (в части обеспечения технической поддержки платформы, на которой размещён цифровой сервис жизненной ситуации).
Иные органы власти и организации	Федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и другие организации. Осуществляют реализацию мероприятий в соответствии с реестром мероприятий (в пределах своей компетенции).
Аналитик-социолог	Сотрудник Аналитического центра, ответственный за сбор, агрегацию (обобщение) и анализ данных по показателям мониторинга. Осуществляет мониторинг жизненной ситуации.



Жизненные ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Куратор ЖС



Шаблон плана
по сопровождению
жизненной
ситуации



Регламент
по сопровождению
жизненной
ситуации



— ответственный



— доп. документ

Подготовка к сопровождению

Определение ответственных за сопровождение и формирование перечня мероприятий, необходимых для поддержания жизненной ситуации в актуальном состоянии.

Цели подготовки

1. Для определения ответственных за сопровождение жизненной ситуации.
2. Для эффективного мониторинга жизненной ситуации.

Порядок подготовки к сопровождению

1. Формирование плана по сопровождению жизненной ситуации, в том числе определение списка ответственных — ответственного ведомства, технического оператора, иных органов власти и организаций, а также реестра мероприятий.
2. Согласование плана с членами рабочей группы по жизненной ситуации.

i План по сопровождению жизненной ситуации утверждается на МРГ

Результат

1. План по сопровождению жизненной ситуации.



Жизненные ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Ответственное
ведомство



Технический
оператор



Иные органы
власти
и организации



Шаблон плана
по сопровождению
жизненной
ситуации



Регламент
по сопровождению
жизненной
ситуации



— ответственный



— доп. документ

Реализация реестра мероприятий

Осуществление сопровождения жизненной ситуации и выполнение мероприятий реестра.

Цели реализации

1. Для поддержания жизненной ситуации в актуальном состоянии.

Порядок реализации реестра

1. Определение ответственных за реализацию реестра мероприятий внутри органа власти или организации.
2. Выполнение мероприятий реестра и формирование отчётных сведений и материалов.

Ответственное ведомство, помимо указанных в порядке действий, контролирует исполнение мероприятий

- i** техническим оператором и иными ведомствами, а также формирует единый отчёт о ходе исполнения реестра

Результат

1. Отчёт о ходе исполнения реестра мероприятий.

Реестр мероприятий по сопровождению жизненной ситуаций — перечень мероприятий по поддержанию жизненной ситуации в актуальном состоянии



Жизненные ситуации

Формирование
жизненных ситуаций

Реализация
жизненных ситуаций

Сопровождение
жизненных ситуаций



Аналитик



Регламент
по сопровождению
жизненных
ситуаций



— ответственный



— доп. документ

Проведение мониторинга

Проведение регулярной оценки качества взаимодействия государства с гражданами и бизнесом, осуществляемой посредством сбора и анализа сведений по показателям мониторинга.

Цели проведения

1. Для регулярной оценки качества предоставления услуг и сервисов, входящих в жизненную ситуацию.
2. Для определения направлений по улучшению жизненной ситуации.

Порядок проведения мониторинга

1. Сбор сведений по показателям мониторинга.
2. Внесение необходимых сведений по показателям в подсистему «Среда поддержки клиентоцентричного государства» [4].
3. Проведение регулярного анализа показателей мониторинга.

Показатели мониторинга содержат следующие данные:

- i а) критические значения, сформированные для каждой жизненной ситуации индивидуально (подготовку осуществляет аналитик), б) критические значения в динамике, общие для всех жизненных ситуаций
-

4. Передача сведений куратору при отклонении показателей мониторинга.

[4] На базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»



Работа с инцидентом жизненной ситуации

Выявление проблем, возникших в результате достижения одним из показателей мониторинга критического значения и принятие мер по их устранению.

Цели работы

1. Для быстрого восстановления функционирования услуг и сервисов, входящих в жизненную ситуацию в целях повышения удовлетворённости клиентов.

Порядок работы с инцидентом

1. Проведение анализа по выявлению причин достижения показателем критического значения и определение состава рабочей группы по инциденту.
2. Формирование запроса на открытие инцидента.



Запрос на открытие инцидента формируется в виде карточки инцидента по жизненной ситуации

3. Сбор рабочей группы для проведения анализа сложившейся ситуации и формирования рекомендаций.



В рамках работы с инцидентом члены рабочей группы выполняют мероприятия в соответствии с рекомендациями и формируют отчёт об их исполнении

4. Анализ отчётов и формирование запроса на закрытие инцидента (если выполненных мероприятий достаточно для разрешения проблемы).
5. Внесение сведений об инциденте в реестр инцидентов жизненных ситуаций.

Результат

1. Отчёт о работе по инциденту.

Перечень сокращений

Сокращение	Расшифровка
BPMN	Business Process Model and Notation (нотация, система условных обозначений и их описания)
CJM	Customer journey map (карта клиентского пути)
Аналитический центр (АЦ)	Автономная некоммерческая организация «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации»
ДК	«Дорожная карта» по реализации жизненной ситуации
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
ЖС	Жизненная ситуация
ИС	Информационная система
МКГУ	Мониторинг качества предоставления государственных услуг
МРГ	Межведомственная рабочая группа
МФЦ	Многофункциональный центр получения государственных и муниципальных услуг
ОЦС	Образ целевого состояния
ПОС	Платформа обратной связи Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)
РГ	Рабочая группа по жизненной ситуации
РПГУ	Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций)
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
ФЭО	Финансово-экономическое обоснование



Государство
для людей



gosudrvo.ru