

Цифровая трансформация взаимодействия с гражданами

Михаил Аронов

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации

Суперсервисы

2

«Суперсервис» — это...

3

- Качественный скачок в оказании государственных услуг
- Меньше действий со стороны гражданина
- Меньше бумажных документов
- Современные каналы взаимодействия

Перечень суперсервисов

4

25 утвержденных суперсервисов

- Оформление европротокола онлайн
- Цифровое исполнительное производство
- Правосудие онлайн
- Подача заявлений в правоохранительные органы онлайн
- Онлайн помощь при инвалидности
- Онлайн-кадры
- Социальная поддержка онлайн
- Пенсия онлайн
- Трудовая миграция онлайн
- Поступление в ВУЗ онлайн
- Цифровые документы об образовании онлайн
- Образование в РФ для иностранцев
- Земля под строительство онлайн
- Цифровое строительство
- Медицинские справки и документы онлайн
- Регистрация нарушений ПДД и правил благоустройства
- Регистрационные и паспортные сервисы онлайн
- Уведомление и обжалование штрафов онлайн
- Разрешения для бизнеса в цифровом виде
- Господдержка бизнеса
- Регистрация бизнеса
- Безбумажные перевозки пассажиров и грузов
- Рождение ребенка
- Утрата близкого человека
- Переезд в другой регион

Работа над суперсервисами

5

- Компетентная рабочая группа
- Целевая модель предоставления услуг
- Публикация информации о суперсервисе на едином портале государственных услуг
- Участие общественности в обсуждении суперсервиса
- Нормативное и технологическое обеспечение
- Реализация суперсервиса на едином портале государственных услуг

Участие общественности

6



Цель - получить обратную связь от реальных клиентов по процессам и прототипам суперсервисов, понять актуальность решений.

ФОКУС-ГРУППЫ

Получили обратную связь в процессе живого общения

Качественные исследования

Проблемы, инсайты и противоречия



ТЕСТИРОВАНИЕ ИДЕИ

Проверили идеи на широкой выборке

Количественные исследования

Мнение клиентов (онлайн-опрос)



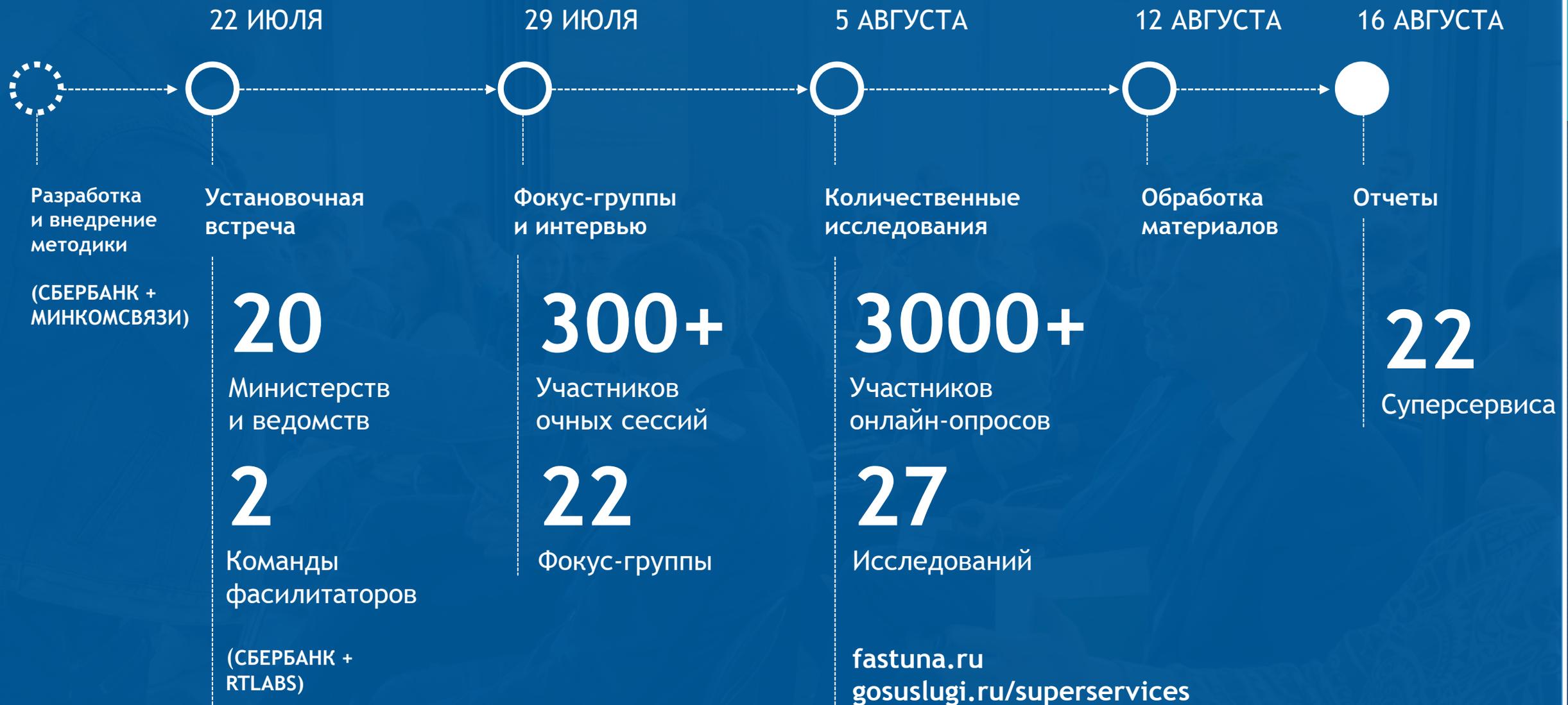
АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

Обработали результаты, сделали выводы

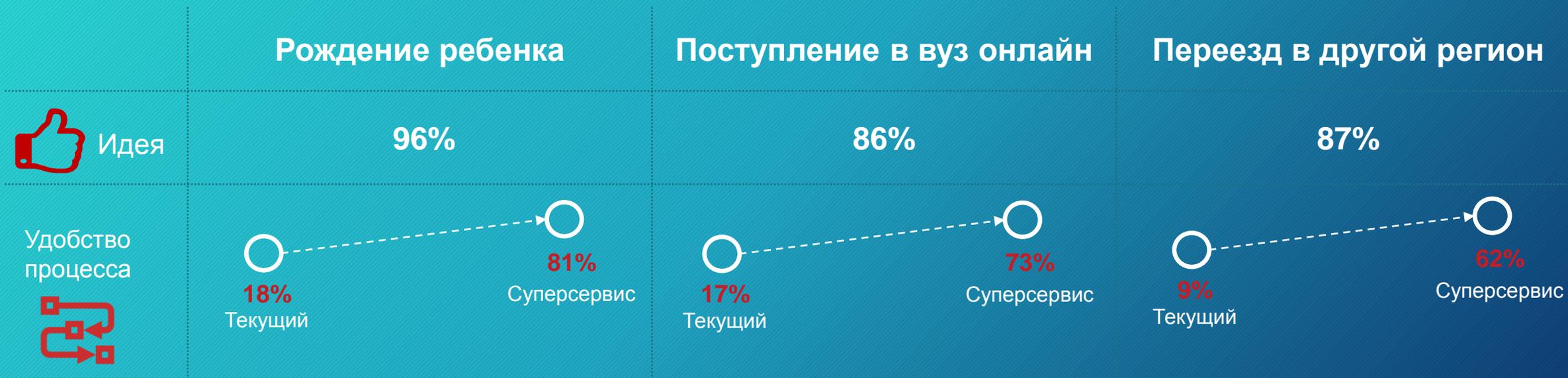
Отчеты

Идеи, оценка востребованности, план развития

ОХВАТ И КАЛЕНДАРЬ ИССЛЕДОВАНИЙ



Количественные исследования



Итоги исследовательской программы

9

В процессе прямого диалога с людьми удалось подтвердить продуктовые идеи и гипотезы по всем суперсервисам

Собран и обработан ценный исследовательский материал, инсайты и рекомендации клиентов по дальнейшему совершенствованию продуктов

Многие команды получили первый опыт клиентских исследований и эмпатии в режиме практических сессий и увидели пользу вовлечения пользователей на ранних стадиях разработки продукта

Была заложена практическая база проведения дизайн мышления для внедрения исследований клиентского опыта в проектные активности



Что дальше?

- Улучшаем Целевые процессы
- Дорабатываем прототипы
- Смотрим на проблемы глазами клиентов
- Строим свои решения на основе клиентских инсайтов
- Продолжаем диалог с клиентами

Итоги исследовательской программы

10

- Всего страницу сайта суперсервисов посетили 154 837 человек
- Участие в опросах о суперсервисах приняло 11 710 человек
- Более 90% опрошенных положительно оценили идею суперсервисов
- Подавляющее большинство участников (в среднем 72 %) отметило простоту получения услуг по целевой модели суперсервисов

Социальная поддержка онлайн

11

Основные задачи

12

- Проактивное информирование граждан о правах на меры социальной поддержки
- Централизованный канал приема вопросов граждан в социальной сфере
- Быстрое оформление заявления на получение мер социальной поддержки с помощью единого портала государственных услуг