



Государство
для людей

Лучшие практики внедрения принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в государственном управлении

Цифровые сервисы жизненных ситуаций



Цифровые сервисы жизненных ситуаций

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

Признаки жизненных ситуаций:

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

Цифровые сервисы жизненных ситуаций являются эффективным инструментом и практикой внедрения принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в государственное управление.

Необходимость получения услуг комплексно и через единое окно входа становится важным аспектом для граждан и представителей бизнес – сообщества, что в свою очередь позволяет участникам (представителям органов власти) изучать запросы и запускать в работу как можно больше цифровых сервисов жизненных ситуаций.

На текущий момент запущены:

34 федеральных сервиса жизненных ситуаций,
85 сервисов жизненных ситуаций, которые
включают услуги, **предоставляемые**
субъектами Российской Федерации.

Практика применения самых удачных цифровых сервисов жизненных ситуаций, показавших наилучшие результаты и эффективность в конкретном регионе, станет примером для реализации аналогичных сервисов в других регионах Российской Федерации.

Цифровые сервисы жизненных ситуаций в регионах РФ, объединенные по категориям

Навигатор жизненной ситуации
на портале Госуслуг

Уход за членом семьи

Сервис предназначен для оказания помощи людям, ухаживающим за своими близкими на дому. Его основная задача заключается в облегчении процесса ухода и обеспечении необходимой поддержки в различных жизненных ситуациях.

Во-первых, сервис предлагает различные услуги по организации ухода за пожилыми людьми или людьми с ограниченными возможностями. Это может включать в себя помощь в повседневных делах, таких как приготовление пищи, уборка, покупка продуктов и медикаментов, а также помощь в личной гигиене и передвижении.

Во-вторых, в рамках сервиса предоставляется доступ к квалифицированным социальным работникам, которые могут оказать поддержку не только в практических вопросах, но и в эмоциональном плане. Социальные работники могут проводить консультации, помогать в решении правовых и финансовых вопросов, а также предоставлять информацию о возможных государственных и частных программах помощи.

Таким образом, сервис направлен на создание комфортных условий для ухода за близкими, поддерживая как самих ухаживающих, так и тех, за кем они ухаживают. Он становится важной опорой в сложных жизненных ситуациях, обеспечивая профессиональную помощь и поддержку.

Республика Бурятия

ЖС «Уход за престарелыми родственниками»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Свердловская область

ЖС «Уход за членом семьи»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Цифровые сервисы жизненных ситуаций в регионах РФ, объединенные по категориям

Навигатор жизненной ситуации
на портале Госуслуг

Ветеран труда региона

Сервис предоставляет полезную информацию и поддержку для граждан, желающих получить звание Ветерана труда в регионе.

Что нужно для присвоения звания Ветерана труда:

В этом разделе пользователи смогут узнать о критериях и условиях, необходимых для получения статуса Ветерана труда. Это может включать информацию о минимальном стаже работы, наличии определенных наград или достижений в профессиональной деятельности, а также требования к документам, которые нужно предоставить для подтверждения данных условий. Также будут разъяснены возможные категории работников, которые могут претендовать на это звание, включая тех, кто проработал определенное количество лет в различных отраслях.

Как оформить удостоверение Ветерана труда:

Здесь объясняется процесс оформления удостоверения, которое подтверждает статус Ветерана труда. Пользователи получат пошаговую инструкцию, включая информацию о необходимых документах, которые нужно собрать (например, трудовая книжка, свидетельства о наградах и т.д.), а также о том, куда и как подавать заявление. Также могут быть указаны сроки обработки заявлений и информация о том, какие органы занимаются выдачей удостоверений.

Как получить положенные льготы и выплаты:

Пользователи узнают, какие именно льготы им могут полагаться (например, скидки на коммунальные услуги, бесплатный проезд на общественном транспорте, медицинские консультации и пр.) и как их оформить. Также будет представлена информация о возможных финансовых выплатах, которые могут предоставляться Ветеранам труда, включая условия и порядок их получения.

Калужская область
**ЖС «Присвоение статуса Ветеран труда
Калужской области и назначение
региональных мер социальной поддержки»**

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Республика Марий Эл
**ЖС «Получение статуса Ветеран труда
Республики Марий Эл»**

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Ярославская область
ЖС «Ветеран труда Ярославской области»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Цифровые сервисы жизненных ситуаций в регионах РФ, объединенные по категориям

Навигатор жизненной ситуации
на портале Госуслуг

Колледж/техникум

Сервис представляет собой комплексное решение для тех, кто находится на этапе выбора профессии и обучения, поможет пройти профориентационное тестирование, узнать информацию о колледжах и техникумах и поступлении в них, подать заявление и при необходимости заключить договор на платное обучение.

Профориентационное тестирование: Сервис предоставляет возможность пройти профориентационное тестирование, которое поможет определить склонности и интересы пользователя. Тестирование включает в себя различные задания и вопросы, направленные на выявление сильных сторон и предпочтений, что позволит лучше понять, какие профессии могут быть наиболее подходящими.

Информация о колледжах и техникумах: Пользователи смогут получить актуальную информацию о различных учебных заведениях, таких как колледжи и техникумы. Это поможет пользователям сделать осознанный выбор, основываясь на своих интересах и потребностях.

Подача заявления: Одна из удобных функций сервиса — возможность подачи заявления на обучение в онлайн-формате. Пользователи смогут заполнить необходимые документы и отправить их в выбранное учебное заведение, не выходя из дома. Это сэкономит время и упростит взаимодействие с колледжами и техникумами.

Таким образом, сервис является полезным инструментом для всех, кто ищет путь к своей будущей профессии, облегчая процесс профориентации и поступления в учебные заведения.

Новгородская область

ЖС «Поступление на обучение в организации
среднего профессионального образования
Новгородской области»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Рязанская область

ЖС «Поступление в колледж/техникум»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Свердловская область

ЖС «Поступление в колледж/техникум»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг



Государство
для людей

Цифровые сервисы жизненных ситуаций в регионах РФ, объединенные по категориям

Навигатор жизненной ситуации
на портале Госуслуг

Как записать ребёнка в детский сад

Если вы планируете отправить своего малыша в детский сад, важно знать все этапы этого процесса. Что можно сделать при помощи сервиса:

Узнать порядок действий: Подробно расскажем о каждом этапе зачисления в детский сад. Вы получите информацию о необходимых документах, сроках подачи заявлений, а также о том, как выбрать подходящее учреждение.

Получить необходимые услуги: На странице сервиса можно ознакомиться не только с порядком зачисления, но и воспользоваться рядом услуг. Например, можно заполнить электронную заявку на зачисление, получить консультацию по вопросам, связанным с детскими садами, и даже узнать о наличии мест в интересующих вас учреждениях.

Получить советы и рекомендации: Мы также подготовили полезные материалы, которые помогут вам подготовить вашего ребёнка к детскому саду.

Обратная связь: Если у вас возникнут вопросы, вы всегда можете обратиться к службе поддержки. Мы готовы помочь вам на каждом этапе процесса зачисления

Курская область

ЖС «Получение ребенком дошкольного образования Курской области»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Нижегородская область

ЖС «Устроить ребенка в детский сад»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Свердловская область

ЖС «Поступление в детский сад»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Республика Тыва

ЖС «Получение ребенком дошкольного образования»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг

Удмуртская Республика

ЖС «Посещение ребенком детского сада»

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг



Государство
для людей

Цифровые сервисы жизненных ситуаций в регионах РФ



Государство
для людей

Цифровые сервисы жизненных ситуаций

ЖС «Предоставление земельных участков на территории Липецкой области»

«Навигатор услуг управления имущественных и земельных отношений Липецкой области» — инструмент, созданный для упрощения процесса получения услуг в сфере управления имуществом и земельными отношениями. Он предназначен как для граждан, так и для юридических лиц, которые могут столкнуться с необходимостью получения различных разрешений, лицензий или консультаций в данной области.

Основная функция навигатора заключается в том, что он позволяет пользователям быстро и удобно подобрать необходимые услуги, исходя из их конкретных запросов. Вводя свои требования в специальное поле, заявитель получает доступ к списку услуг, которые соответствуют его запросу. Каждая услуга сопровождается ссылкой, ведущей на страницу с подробной информацией о ней, а также краткой инструкцией, объясняющей, какие шаги следует предпринять для ее получения.

Кроме того, навигатор предоставляет рекомендации по дальнейшим действиям, что значительно упрощает процесс взаимодействия с государственными органами. Например, в инструкции могут быть указаны необходимые документы, сроки рассмотрения заявлений и особенности заполнения форм.

Для удобства граждан и бизнеса навигатор также интегрирован с Единой порталом государственных услуг (ЕПГУ). Это означает, что после выбора нужной услуги заявитель может сразу же подать свое заявление в электронном виде. Таким образом, пользователи могут избежать бумажной волокиты и сократить время на ожидание обработки их запросов.

Дополнительно, навигатор предлагает возможность подписания договоров через мобильное приложение «Госключ». Это приложение позволяет пользователям оперативно и безопасно подписывать документы прямо со своего мобильного устройства, что делает процесс еще более удобным и доступным.

Субъект - Липецкая область

[Страница ЖС](#) на портале
Госуслуг



Государство
для людей

Цифровые сервисы жизненных ситуаций

**ЖС «Становление
молодого
специалиста: от
поступления в учебное
заведение до
последующего
трудоустройства»**

Цифровой сервис предоставляет обширную и четкую информацию о том, как активно участвовать в учебной жизни вуза и получать различные меры поддержки, доступные для студентов.

Сервис включает в себя несколько ключевых аспектов:

- Как поступить в колледж или вуз
- Как оформлять стипендии, документы и отпуска
- Как получать студенческие льготы
- Как устроиться на работу или продолжить учёбу.

Субъект - Ростовская область

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг



Цифровые сервисы жизненных ситуаций

ЖС «Запись в школу»

Цифровой сервис представляет собой удобный инструмент, который упрощает процесс записи детей в первый класс, а также в различные кружки и секции через платформу Госуслуг. Этот сервис создан с целью облегчить родителям задачу выбора и оформления необходимых документов для обучения и дополнительного образования их детей.

С помощью сервиса родители могут легко и быстро зарегистрировать своего ребёнка в школу, выбрав подходящее учебное заведение на основании его местоположения и предпочтений. Кроме того, сервис предоставляет возможность записывать детей в различные кружки и секции.

Также стоит отметить важную информацию о бесплатном проезде и питании для определённых категорий учеников. Это может касаться детей из многодетных семей, детей-сирот или детей, нуждающихся в социальной поддержке. Меры направлены на то, чтобы сделать образование доступным для всех детей, вне зависимости от их социального положения. Родители могут узнать подробнее о том, какие документы необходимы для оформления этих льгот, а также условия, при которых они могут быть предоставлены.

Субъект - Республика Тыва

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг



Государство
для людей

Цифровые сервисы жизненных ситуаций

ЖС «Проживание в аварийном доме»

Цифровой сервис предоставляет жителям возможность получить актуальную информацию о том, как правильно пройти все этапы процедуры признания дома аварийным.

В первую очередь, пользователи сервиса смогут узнать о необходимых условиях и критериях, по которым дом может быть признан аварийным. Это включает в себя информацию о техническом состоянии здания, наличии угрозы для жизни и здоровья жильцов, а также о том, какие экспертизы и обследования могут потребоваться для подтверждения аварийности.

Кроме того, сервис предоставит детальную информацию о правах жильцов, если их дом уже был признан аварийным. Это включает в себя права на получение компенсации, возможность переселения в другое жилье, а также информацию о порядке и сроках проведения необходимых работ по ремонту или сносу аварийного дома.

Также пользователи смогут ознакомиться с алгоритмом действий, который следует предпринять в случае, если они подозревают, что их дом может быть аварийным. Сервис предложит пошаговые рекомендации по обращению в соответствующие органы, подготовке необходимых документов и взаимодействию с управляющей компанией.

Субъект - Нижегородская область

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг



Цифровые сервисы жизненных ситуаций

ЖС «Покупка гаража»

Цифровой сервис предоставляет пользователям возможность удобно и быстро выбрать подходящий вариант для размещения автомобиля. Это может включать в себя различные аспекты, такие как выбор места на стоянке, на парковке или в гараже, а также определение оптимальных условий для хранения транспортного средства.

С помощью сервиса пользователи смогут получить информацию о доступных вариантах размещения автомобиля в зависимости от их местоположения, времени и других факторов.

Субъект - Ростовская область

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг



Цифровые сервисы жизненных ситуаций

ЖС «Организация отдыха и оздоровления детей в каникулярное время»

Цифровой сервис представляет собой удобный инструмент, который поможет пользователям получить актуальную информацию о различных возможностях для отдыха и досуга. В частности, он предлагает следующие услуги:

Информация о путёвках в летний лагерь: Сервис предоставит подробные сведения о доступных летних лагерях для детей и подростков. Пользователи смогут узнать о программах, условиях проживания, стоимости путёвок, а также о наличии мест.

Временное трудоустройство: Сервис включает раздел, посвящённый временной занятости. Он предложит информацию о вакансиях для студентов, школьников и всех желающих найти временную работу в период летних каникул.

Спортивно-культурные мероприятия: В рамках сервиса будет представлена информация о различных спортивных и культурных мероприятиях, проходящих в регионе. Это могут быть фестивали, выставки, спортивные соревнования, мастер-классы и концерты. Пользователи смогут узнать о датах и местах проведения событий, а также о возможности участия или покупки билетов.

Субъект - Калужская область

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг



Цифровые сервисы жизненных ситуаций

ЖС «Утрата близкого человека»

Цифровой сервис предлагает пользователям подробную информацию о процессе оформления документов, необходимых при утрате близкого человека.

В рамках сервиса пользователи смогут узнать, какие документы нужно собрать для получения определённой услуги, какие государственные органы или учреждения необходимо посетить, а также какие сроки ожидания могут возникнуть в процессе оформления необходимой документации.

Субъект - Калужская область

[Страница ЖС](#) на портале Госуслуг



Цифровые сервисы жизненных ситуаций

ЖС «Возмещение транспортных расходов к месту лечения/обследования»

Цифровой сервис поможет отдельным категориям граждан Республики Коми осуществить возмещение транспортных расходов на проезд к месту лечения или обследования. Он позволяет узнать кто имеет право на возмещение расходов, а также как получить возмещение. Предоставит ответы на часто задаваемые вопросы граждан, возникающие в рамках жизненной ситуации.

Субъект - Республика Коми

[Страница ЖС](#) на портале
Госуслуг



Государство
для людей

Цифровые сервисы жизненных ситуаций

ЖС «Регистрация специалистов в области ветеринарии»

Цифровой сервис предоставляет пользователям пошаговую инструкцию по регистрации индивидуального предпринимателя (ИП) и получению свидетельства о регистрации специалиста в области ветеринарии. Это особенно важно для тех, кто планирует осуществлять свою деятельность в соответствии с действующим законодательством и хочет избежать возможных юридических проблем.

Первый этап, который охватывает сервис, касается процесса регистрации ИП. Пользователь узнает о необходимых документах, таких как паспорт, ИНН, и заявление о регистрации, а также о порядке их подачи в налоговые органы. Сервис также расскажет о том, какие коды ОКВЭД (Общероссийский классификатор видов экономической деятельности) следует выбрать для ветеринарной практики.

Следующий шаг включает в себя получение свидетельства о регистрации специалиста в области ветеринарии. Этот документ подтверждает квалификацию специалиста и дает право на осуществление ветеринарной деятельности. Сервис подробно объяснит, какие документы потребуются для его получения, включая диплом об образовании, аттестацию и возможные сертификаты.

Субъект - Республика Коми

[Страница ЖС](#) на портале
Госуслуг



Цифровые сервисы жизненных ситуаций

**ЖС «Региональные
выплаты при рождении
одновременно двух и
более детей»**

Цифровой сервис позволяет семьям Ярославской области, в которых родились одновременно два и более ребёнка, получить региональные выплаты не выходя из дома. Сервис расскажет гражданам какой порядок действий для оформления выплат, а также подать заявление на их получение..

Субъект - Ярославская область

**Страница ЖС на портале
Госуслуг**



Каталоги региональных цифровых сервисов жизненных ситуаций

Камчатский край

[Каталог ЖС](#)

Красноярский край

[Каталог ЖС](#)

Санкт-Петербург

[Каталог ЖС](#)

Ямало-Ненецкий АО

[Каталог ЖС](#)



Государство
для людей