

Дирижеры услуг:

институт региональных
сервисных уполномоченных АСИ

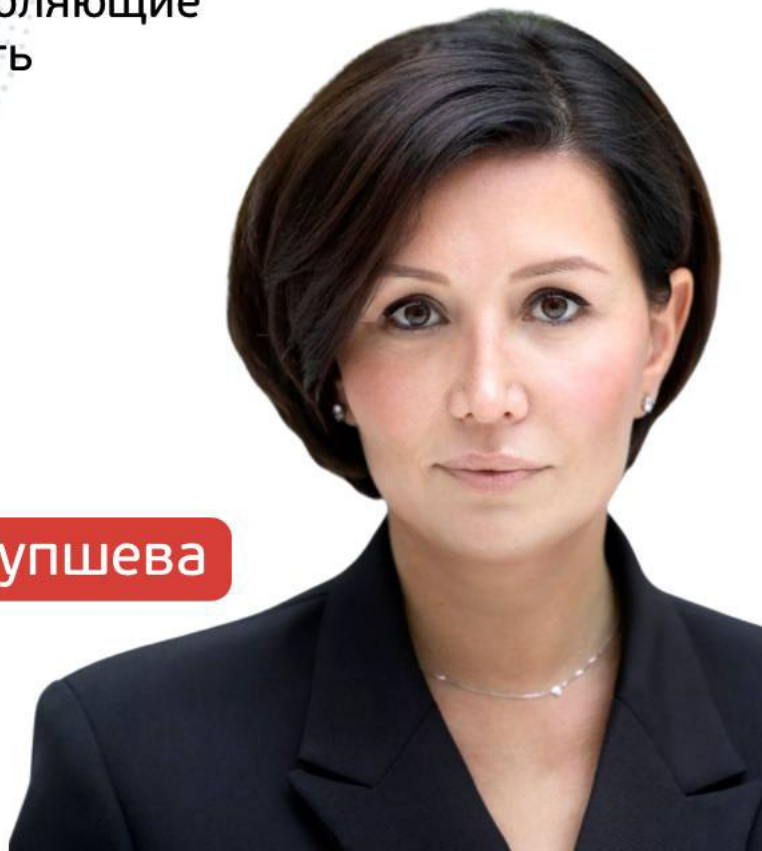


Благодаря региональным сервисным уполномоченным и их командам нам уже удастся внедрять принцип человекоцентричности в регионах.

Именно они исследуют потребности и желания людей, проходят вместе с человеком процесс получения услуги или сервиса и разрабатывают решения, позволяющие оптимизировать этот путь.

Светлана Чупшева

Генеральный
директор АСИ



Кто такой региональный сервисный уполномоченный?

Это «посредник» между человеком и государством.

РСУ исследуют жизненные ситуации и «подстраивают» процесс под человека, чтобы государственные услуги и сервисы были доступнее.

Команды проработали

50 жизненных ситуаций

Это совокупность обстоятельств в жизни человека (его состояние, окружение, проблемы). Например:

- планирование и рождение ребенка
- потеря и поиск работы
- подготовка и выход на пенсию
- опека и усыновление
- профориентация школьников



Как это работает?

- 1** Глава региона определяет жизненную ситуацию, которую необходимо проработать внутри.
- 2** РСУ через глубинные интервью людей, кто был в такой жизненной ситуации, выясняют их боли и проблемы, а также узнают, какая поддержка им нужна, в том числе психоэмоциональная.
- 3** На основе полученных данных РСУ проектируют комплексные решения.
- 4** РСУ апробируют решения, дорабатывают их, учитывая обратную связь от людей, и представляют региональным органам власти.
- 5** Если решения доказали свою эффективность, их внедряют на уровне региона и тиражируют на всю страну.



Больше новостей в телеграм-канале: [@asi_ru](https://t.me/asi_ru)

Команды РСУ разработали около

200 решений,

которые повлияют на жизнь

более 5 млн человек



в 42 регионах

существует институт РСУ

1430 человек

включены в региональные сообщества РСУ

Например, в Башкирии реализуют систему обучения бережной коммуникации для врачей. Команда РСУ и психологи учат, как именно сообщить о тяжелом или смертельном диагнозе, как общаться с испуганными пациентами и как в целом снизить стресс во время приема. Проект охватывает более 100 тыс. человек.