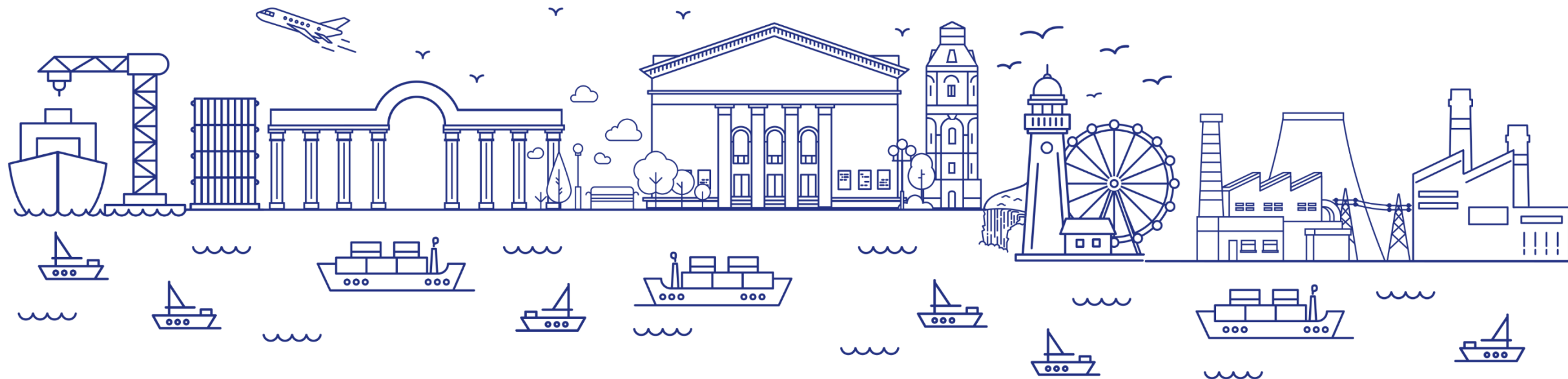




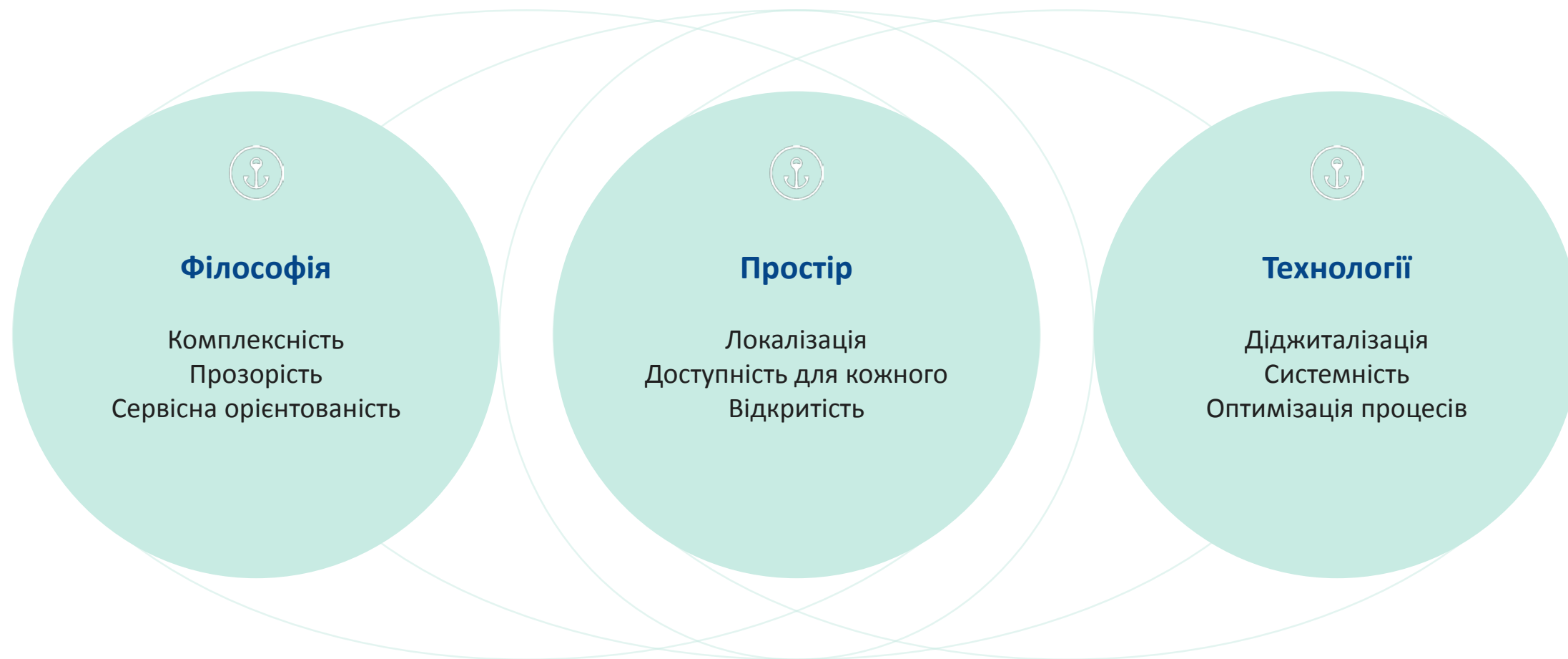
Маріупольська
міська рада

Маріуполь

Діджиталізація муніципальних послуг



Якісні муніципальні послуги



Філософія надання послуг

Сервіси доступні для кожного



Перший в Україні мультицентр

- 475 послуг
- Єдине сервісне вікно для надання муніципальних та державних послуг: адміністративні, пенсійні, соціальні, комунальні, РАГС, МВС
- Понад 160 тис наданих послуг щороку
- Середній час надання послуги — до 8 хвилин
- Освітня онлайн-платформа для жителів з питань отримання публічних послуг



Мобільний сервісний центр

- У віддалені райони їздить ЦНАП на колесах
- Надає 433 послуг
- Мультисервісний формат
- Охоплює 9 віддалених сіл
- 2 тис наданих послуг за 4 місяці

Філософія надання послуг

Прозорість влади задля якісних послуг та сервісів

Рівень довіри
до міського голови Маріуполя

80
%

Впевненість, що влада працює
без корупції

Прозорість рішень

Лідер рейтингу найбільш прозорих та підзвітних міст України
за версією TRANSPARENCY INTERNATIONAL

Задоволення потреб

У ТОП-5 лідерів за рівнем задоволеності послугами серед
великих міст України



EUACI



Соціальний інспектор Моніторинговий сервіс



Електронна торгова
система



Європейська асоціація
місцевої демократії



Відкритий бюджет



Єдиний контакт
центр



Система місцевих
петицій



ЦНАП



Маріупольська
міська рада

Технології

Основа надання якісних послуг

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ = ОПТИМІЗАЦІЯ, ПРИСКОРЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ВСІХ СФЕРАХ

Діджитал компоненти, що допомагають

- Цифрові реєстри мешканців та міських активів
- Електронні справи надання послуг, електронний профіль мешканця
- Автоматизація процесів обробки електронних справ, звернень
- Запис до єдиної електронної черги (портал ЦНАП, QR-коди, чат-бот, месенджери та кол-центр)
- Онлайн-консультування через Сіті-бот Назар, VIBER, TELEGRAM
- Відомості щодо статусу надання послуг та інформування про результат
- Онлайн сервіс перекладача жестової мови при наданні послуг

Запровадження ел. справи отримувача субсидії

Збір інформації для надання субсидії 1-2 дні. Раніше 10-20 діб

Запровадження ел. направлення та результатів COVID - тестування

Термін оформлення направлення та внесення результатів — до 30 хвилин. Раніше — понад 9 годин

Доставка результатів з лабораторії до сімейного лікаря і пацієнта — декілька хвилин. Раніше - 3-5 годин

Запровадження електронного реєстру мешканців

Виключено затребування довідок про реєстрацію при надання міських послуг

Отримання довідки автоматично, займає декілька хвилин. Раніше - до 10 діб

Діджиталізація послуг

Партнерство міста та держави



Державні послуги та ініціативи на місцевому рівні

Маріуполь один з лідерів України з запровадження державних електронних послуг на місцевому рівні:

- еМалятко
- еПрописка
- послуга ID-14
- Моніторинг якості надання адміністративних послуг
- Запровадження сервісів Дія на місцевому рівні, шерінг електронних документів
- комплекс послуг через платформу «Соціальна громада»
- «Муніципальна няня» та «Пакунок малюка»



Е-зміни у повсякденному житті

- Електронні медичні сервіси (єдина МІС, електронний кабінет пацієнта, медичний портал міста, чат-бот Марта, дашборд діяльності медичних установ)
- Сервіси громадського транспорту (єдина диспетчерська система, мобільний сервіс відстежування руху, планування маршруту, Е-квиток)
- Ел.черги у садочок та школи, ел. щоденники та журнали
- Єдиний електронний кабінет мешканця
- Єдиний контакт Центр 1555, куди жителі можуть звернутися з питаннями (телефон, мобільний додаток, портал, чат-бот Назар, соціальні мережі)
- Е-послуги у місті (електронний запис, послуги, діджиталізація логістики, тощо)
- міські веб ресурси, інформування (портал відкритих даних ГІС-портал, сайт міської ради, тощо)



Електроні сервіси, якими користуються

116

000+

Користувачів електронного
сервісу громадського
транспорту (Мартранс)

1 600

70

Користувачів медичної
інформаційної системи
(Доктор Елекс)

17

000+

Користувачів чат-боту
«Марта»

000+

25

Електронних медичних
документів створюється
щомісячно

65

000+

Користувачів чат-боту «Назар»

000+

400

Опрацьовано результатів
електронних аналізів
щомісячно

18

000+

кабінету пацієнта

000+

Відвідувачів сайту за рік





Дякую за увагу!

