Как выглядит цифровое завтра – глазами Дубая

- оформление личного электронного кабинета занимает всего 2 минуты;
- обновление паспорта – 5 минут;
- исключение избыточных процессов – более 2000 процедур;
- количество запросов на дополнительные справки – 0;
- время на оказание госуслуг – сокращено на 50%.

И это лишь небольшой ЧЕК-ЛИСТ результатов цифровизации госуслуг в Дубае, с которыми познакомилась «цифровая команда» Беларуси.

Стороны обсудили, как был достигнут такой прогресс в цифровизации, как население воспринимает эти цифровые преобразования и какие шаги предпринимаются для дальнейшего развития.

Что интересно
Правительство ОАЭ стремится к высокому качеству электронных сервисов и на деле подтверждает: именно внимание к деталям ведет к успеху.
В Дубае этот подход реализован системно – все процессы объединены общей стратегией и управляются централизованно.

В чем это выражается
- государством введена оценка интерфейсов цифровых решений: все службы, разрабатывающие государственные продукты, должны согласовывать их в соответствии с требованиями дружественного UX/UI;
- процесс автоматизирован: специальная система проверяет соответствие интерфейса установленным критериям по множеству параметров и выдает рекомендации по его улучшению;
- после запуска цифрового сервиса оценивается удовлетворенность пользователей для этого собирают данные из разных источников:
непосредственно на местах оказания услуг с помощью простых форм;
из открытых источников – публикаций, комментариев, форумов и соцсетей;
- вся информация «стекается» в единую платформу, где с помощью ИИ-технологий и алгоритмов она анализируется и визуализируется, показывая уровень удовлетворенности качеством госуслуг;
- полученные дашборды используются для принятия решений и формирования рекомендаций по развитию цифровых сервисов для населения и бизнеса.

К слову, подобная система оценки уже создана в Беларуси на базе портала рейтинговой оценки (качество-услуг.бел). Задачи развития этого портала совпадают с общими трендами внедрения аналитики обратной связи от пользователей услуг.

В конечном итоге все эти инициативы направлены на повышение комфорта жизни населения – именно его оценка и выступает главным индикатором поддержки принимаемых решений по цифровизации госуслуг.

Source URL: *https://xn--b1akbcqh2a7i.xn--90ais/node/10858*