НА МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ С ГОРОДОМ

ЖИТЕЛИ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА АКТИВНО ОСВАИВАЮТ ЧАТ-БОТЫ, СЕРВИСЫ И МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ. НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ ГОРОД ДАЕТ БОЛЬШОЕ ЧИСЛО ВОЗМОЖНОСТЕЙ, УПРОЩАЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАЗЛИЧНЫМИ СТРУКТУРАМИ. ПО СУТИ, ПОЛУЧИТЬ УСЛУГУ МОЖНО ПОСРЕДСТВОМ СМАРТФОНА, А ПРОЦЕДУРА СТАНОВИТСЯ ПРОСТОЙ, КАК ЗАКАЗ ТАКСИ ИЛИ ПОКУПКА БИЛЕТОВ В ТЕАТР. АЛИСА МАЛЬЦЕВА

За последние пять лет в Санкт-Петербурге создана разветвленная система цифровых сервисов — от записи в детские сады до контроля за уборкой города, от подачи документов и показаний за потребление ресурсов жилищно-коммунальных услуг до голосования и участия в актуальных социальных проектах.

По итогам 2023 года 85% населения пользуются электронными сервисами для получения госуслуг, приводит статистику администрация региона. Суммарно по всем направлениям еженедельно поступает более 2 млн запросов.

Ранее в обращении к жителям города губернатор Санкт-Петербурга Александр Беглов заявлял, что к концу 2024 года в Петербурге в электронном виде будут оказываться 95% социально значимых государственных и муниципальных услуг. «Каждая четвертая мера социальной поддержки будет предоставляться в беззаявительном порядке»,— сказал господин Беглов на «Радио России Петербург».

На конец 2023 года доля социально значимых услуг, доступных в электронном виде, составляла 53%.



ПРЕСС-СЛУЖБА АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

В РАЗРАБОТКЕ У КОМАНДЫ «ЦИФРОВОГО ПЕТЕРБУРГА» НАХОДИТСЯ ОТ ДВУХ ДО ЧЕТЫРЕХ БОТОВ В МЕСЯЦ

СОБСТВЕННИКУ В ПОМОЩЬ

Одним из активно осваиваемых мобильных приложений является ГИС ЖКХ «Госуслуги.Дом», позволяющее в оперативном режиме решать вопросы в жилищно-коммунальной сфере. Например, можно не только подать показания счетчиков и произвести оплату ЖКУ, но и написать обращение в управляющую компанию, найти контакты аварийно-диспетчерской службы и ресурсоснабжающих организаций.

В приложении есть и возможность проводить общедомовые собрания собственников с онлайн-голосованием по актуальным вопросам. Для жителей подобная форма стала востребованной. Подтверждением является тот факт, что Санкт-Петербург стал лидером в проведении собраний в электронном виде в рамках федерального проекта «День собственника», охватившего 75 регионов. С марта по июнь 2024 года жители региона провели 3,2 тыс. собраний онлайн.

Но, безусловно, самым популярным разделом в приложении является оплата. Посредством «одного окна» собственник может оплатить счета разных поставщиков, посмотреть квитанцию и увидеть подробную расшифровку предоставленных услуг. Кроме того, есть возможность оплатить счет частично, введя нужное значение вручную.

ГРАМОТНО ЗАПАРКОВАТЬСЯ

Регулярно автомобилисты пользуются мобильным приложением «Парковки Санкт-Петербурга», учитывая, что за последний два год зона платных парковок значительно расширилась. В приложении можно оплатить место, получить сведения об абонементе и льготах, штрафах за нарушение правил пользования платной парковкой.

Те, кто пользуется общественным транспортом, могут отслеживать приезд нужного автобуса, троллейбуса или трамвая в режиме онлайн. Кроме того, существует личный кабинет пассажира общественного транспорта. Он позволяет производить отложенное пополнение единого электронного билета «Подорожник» и отслеживать свою историю поездок.

РЕЦЕПТЫ И СПРАВКИ ОНЛАЙН

Цифровые технологии значительно упрощают процедуру получения медицинских услуг. По звонку можно быстро вызвать врача, и в этом помогает голосовой помощник «Виктория» из службы «122». Она оформляет и передает в учреждение здравоохранения заявку. За 2023 год данный ассистент обработал более 7 млн обращений, что в два раза больше, чем за предшествующий год, подчеркнули в комитете по информатизации и связи.

Записаться на прием к специалисту можно посредством личного кабинета на портале «Мое здоровье». Там же доступны электронные медицинские документы, справки и результаты анализов. Все это исключает необходимость идти в регистратуру или звонить в поликлинику.

При этом медицинские организации моментально обмениваются данными. Они подключены к государственной информационной системе, что дает возможность взаимодействию не только между собой, но и с учреждениями медико-социальной экспертизы и фондом социального страхования. Все направления на медико-социальную экспертизу, листки нетрудоспособности, медицинское заключение на оформление допуска на право ношения оружия оформляются в электронном виде.

Получить консультацию врача стало возможным по телефону. В период пандемии получили активное развитие телемедицинские технологии. По последним данным, было проведено более 8,4 тыс. дистанционных консультаций для пациентов, находящихся на домашнем лечении с диагнозами COVID-19, грипп и ОРВИ.

За рецептом тоже не нужно ходить. Теперь врач может выписать электронный документ на льготный лекарственный препарат, по которому пациент может получить это лекарство в аптеках. Рецепт отображается в личном кабинете на портале «Здоровье петербуржца».

Внедрение новых цифровых технологий будет продолжаться, подчеркивают в комитете, в том числе и на базе искусственного интеллекта.

ОБРАЗОВАНИЕ

В сфере образования незаменимым становится мобильное приложение «Петербургское образование», в котором родитель не только видит отметки в электронном дневнике, но и может проследить посещаемость ребенка, а также оплатить обеды. Дополнительно здесь можно отслеживать, сколько средств тратит ребенок на питание и что покупает в буфете, устанавливать ограничение на сумму, которую можно потратить в день, или запрет на блюда с аллергенами или те, которые просто нежелательно употреблять.

«Петербургскую систему практически всех ступеней образования уже невозможно представить без цифровых сервисов. Начиная с подачи документов в первый класс и заканчивая школьными лабораториями и кванториумами, где дается дополнительное, в том числе профессионально-ориентированное образование,— везде присутствуют цифровые продукты»,— ранее отмечал губернатор Санкт-Петербурга.

ПО ВСЕМ ВОПРОСАМ В TELEGRAM

Получить полезные инструкции по услугам, контакты нужных ведомств и организаций, ссылки на формы обратной связи и не только можно благодаря чат-ботам на платформе Telegram. Они помогают решить социальные вопросы: «Навигатор социальных услуг Санкт-Петербурга», «Рождение ребенка», «Многодетные семьи», «Ребенок в детском саду и школе», «Подросткам о госуслугах» и т. д.

Получить информацию и записаться в медучреждения: «Забота о здоровье», «Чат-бот службы 122». Найти активности: «Лыжные трассы и катки», «Спорт во дворе», «События Санкт-Петербурга».

Часть посвящена ЖКХ и деятельности ресурсоснабжающих организаций: «Тариф-эксперт» с информацией по действующим тарифам, «Топливно-энергетический комплекс Санкт-Петербурга», «Газпром межрегионгаз Санкт-Петербург», «Пункты сортировки отходов», «Сфера жилья доступным языком».

Есть возможности «Диалога с властью». Также много ботов по трудоустройству: «Трудовые отношения», «Кадровый портал администрации Санкт-Петербурга».

С июня в связи с действием курортного сбора на территории региона был запущен чат-бот, посвященный и данной тематике. Там можно задать вопрос не только о нововведении, но и в целом о городских событиях и экскурсионных маршрутах, режиме работы учреждений города на русском или английском языках.

По итогам 2024 года число чат-ботов увеличится, сообщают в администрации региона. В разработке у команды «Цифрового Петербурга» находится от двух до четырех ботов в месяц. Согласно статистике аппарата вице-губернатора Станислава Казарина, с момента старта проекта (с 2021 года) чат-боты ответили на запросы свыше 300 тыс. человек.

Городские чат-боты также доступны на отдельных виджетах и в социальной сети «ВКонтакте». В целом число сообщений, отправленных ботами в ответ на запросы горожан, увеличилось за прошлый год более чем вдвое, составив 7,6 млн. За все время в экосистеме «Цифровой Петербург» сгенерировано и отправлено более 12 млн сообщений. В число самых популярных ботов по итогам 2023 года вошли «МФЦ» и «Служба 122».

ПО ДОРОГЕ В МФЦ

Развитие цифровых сервисов происходит также в коллаборации с крупными IT-компаниями. Так, в картографических сервисах «Яндекса» («Яндекс Карты» и «Яндекс Навигатор») появилась возможность записаться на визит в МФЦ. Доступна запись почти в 70 отделений. Пользователь