



TRANSPORDIAMET

# Как государственные органы влияют на то, чтобы их клиенты отдавали предпочтение цифровым услугам?

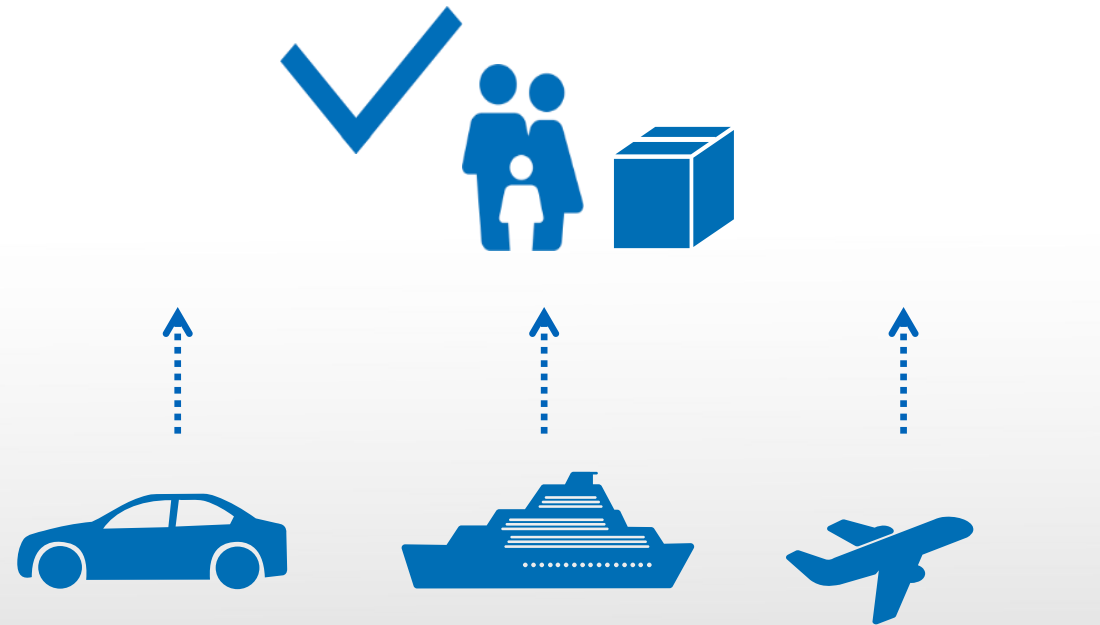
Татьяна Портнова

менеджер развития каналов  
Департамент транспорта Эстонии  
Таллинн



# Департамент транспорта Эстонии

- был создан 1 января 2021 года путем слияния существующих Авиационного департамента, департаментов Водных путей и Шоссеиных дорог (и в качестве их правопреемника);
- является центром компетенций и разработчиком безопасной, комфортной и быстрой транспортной среды вне зависимости от вида транспорта;
- деятельность департамента основана на целостном дизайне мобильности, целью которого является предоставление людям и товарам максимально удобных и быстрых решений для передвижения с использованием различных видов транспорта.



# Цель и миссия

Ви'денье

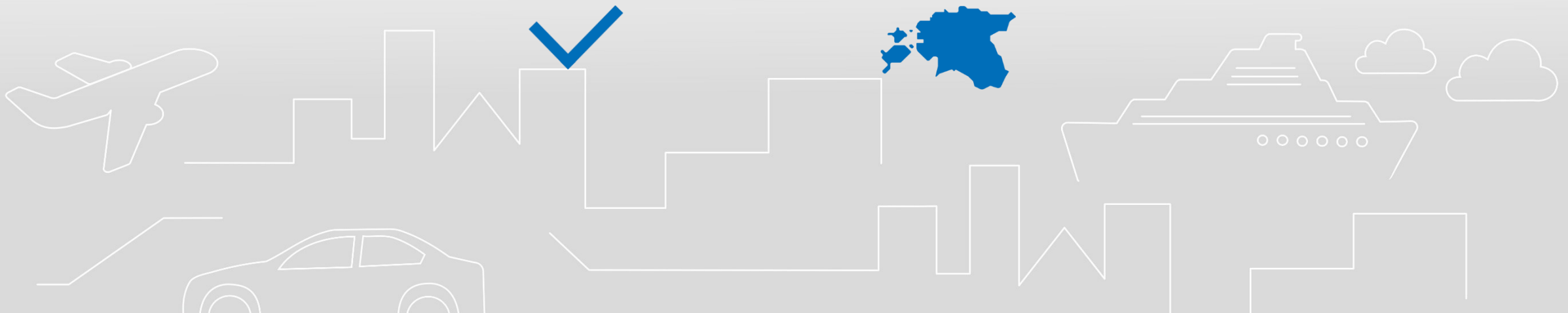
Миссия

Департамент

Без забот к месту назначения

Соединить Эстонию разумно сберегая окружающую среду.

Участник движения



# Ценности



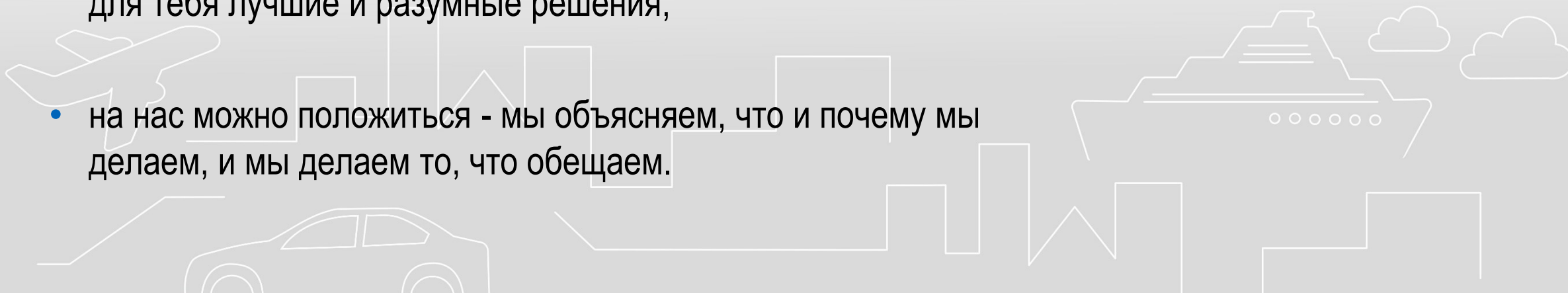
- Мы объединяем знания и усилия, чтобы сделать передвижение по Эстонии удобным, независимо от выбранного тобой способа передвижения;
- мы достигаем целей, находя наиболее эффективные решения для твоих нужд;
- мы много знаем и постоянно развиваемся, чтобы создавать для тебя лучшие и разумные решения;
- на нас можно положиться - мы объясняем, что и почему мы делаем, и мы делаем то, что обещаем.

**ХОРОШЕЕ ДВИЖЕНИЕ**

**ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ**

**РАЗУМНЫЕ РЕШЕНИЯ**

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**



# Структура

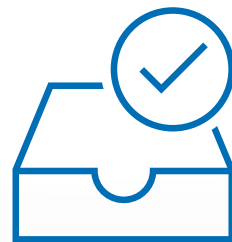


# Отправная точка Департамента шоссейных дорог в 2013 году

- Устаревшая и неудобная среда э-услуг.
- Проведение действий и изменение данных в регистре "вручную" - среда э-услуг и регистр не обменивались данными.
- Клиенты не хотят пользоваться средой э-услуг - нет "пряника" для клиентов.
- Бюро обслуживания перегружены.
- Знание, что в 2015-2017 ожидается новая волна замены водительских удостоверений.

# Что привлекает клиентов к использованию цифровых услуг

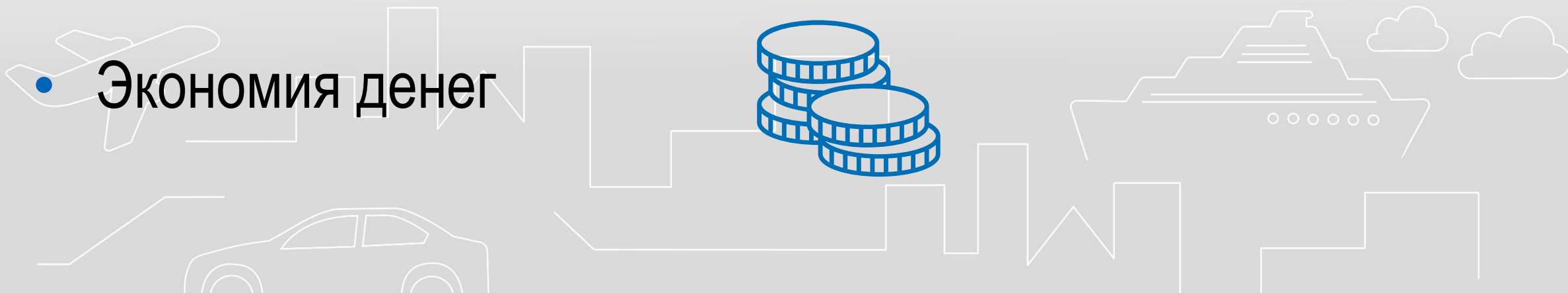
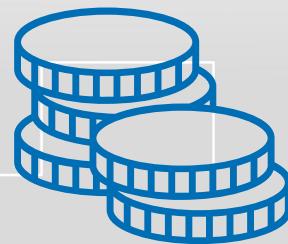
- Простота и удобство

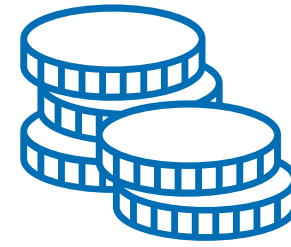
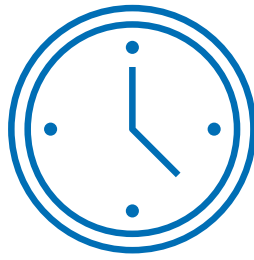
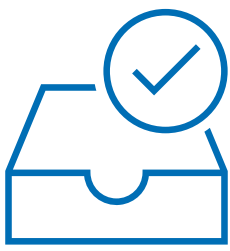


- Экономия времени



- Экономия денег



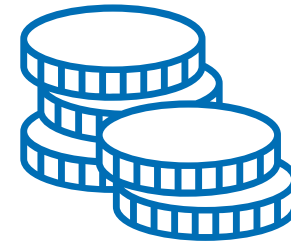
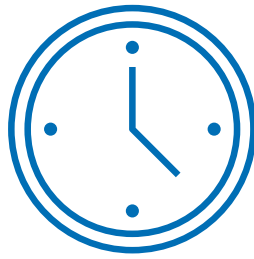
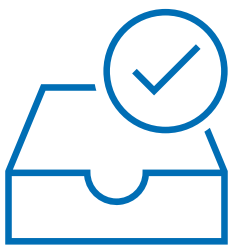


## Со стороны клиентов

- предварительные и последующие уведомления
- адаптация к устройствам и настройкам пользователя
- возможность и надежность использования 24/7
- различные варианты авторизации
- логичная и понятная навигация и структура
- тексты, одинаково понятные разными типами людей
- ненавязчивая помощь
- скорость и завершенность процесса
- госпошлина на 20% меньше







## Со стороны департамента

- информация - тексты на сайте, как образец - тексты частного сектора, направляющая система извещений, работа с партнерами
- возможность и надежность использования 24/7 - пересмотр и заключение новых договоров
- различные варианты авторизации - использование центральных унифицированных решений
- логичная и понятная навигация и структура, ненавязчивая помощь - использование опыта частного сектора
- законы - пересмотр и изменение законодательства
- процессы - пересмотр и дизайн процессов, автоматизация, использование данных других государственных учреждений, заключение новых договоров



Среда э-  
услуг



Инфосистемы

- **Регистр дорожного движения**
- **Регистр разрешений на спецперевозки**
- **Регистр дорог**
- Регистр народонаселения
- Бизнес регистр
- Регистр наказаний
- Регистр земельного департамента
- Eucaris
- SIS
- Eesti.ee
- Система рассылки сообщений
- Система фонда дорожного страхования
- Система здоровья
- Регистр удостоверяющих личность документов полиции
- Система государственной кассы
- Банковские системы
- Системы типографий
- Системы доставщиков
- Специальные системы для партнеров

# Где мы теперь, данные 2021 года

16,7  
млн

посещений

2,2  
млн

пользователей

2,6  
млн

извещений по  
электронной почте

79%

действий в среде  
э-услуг

75%

документов по  
почте домой

25

систем, с которыми  
среда э-услуг  
„общается“

3

языка „общения“  
с клиентами

85%

э-услуг автоматические;  
среда принимает  
решения, рассылает  
извещения, изменяет  
данные в регистре

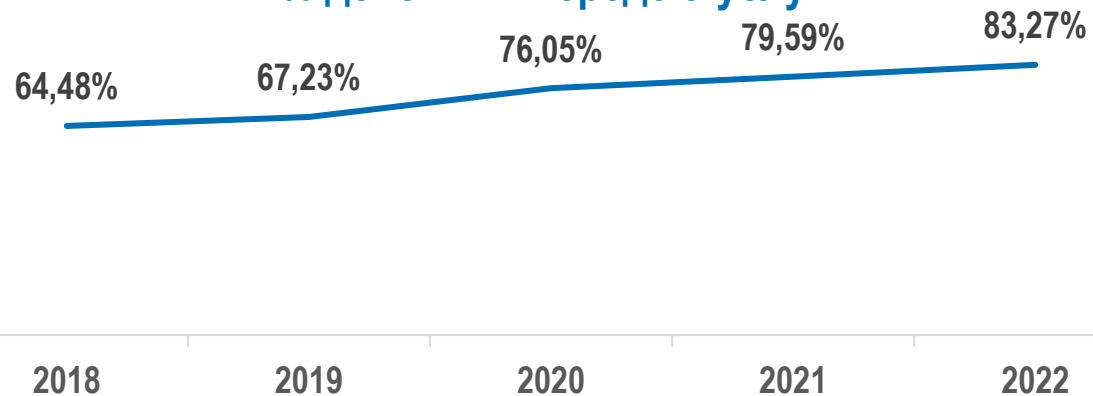
89–91%

индекс  
лояльности  
среды э-услуг

61%

дубликатов  
регистрационных  
знаков в почтовые  
автоматы

## % действий в среде э-услуг



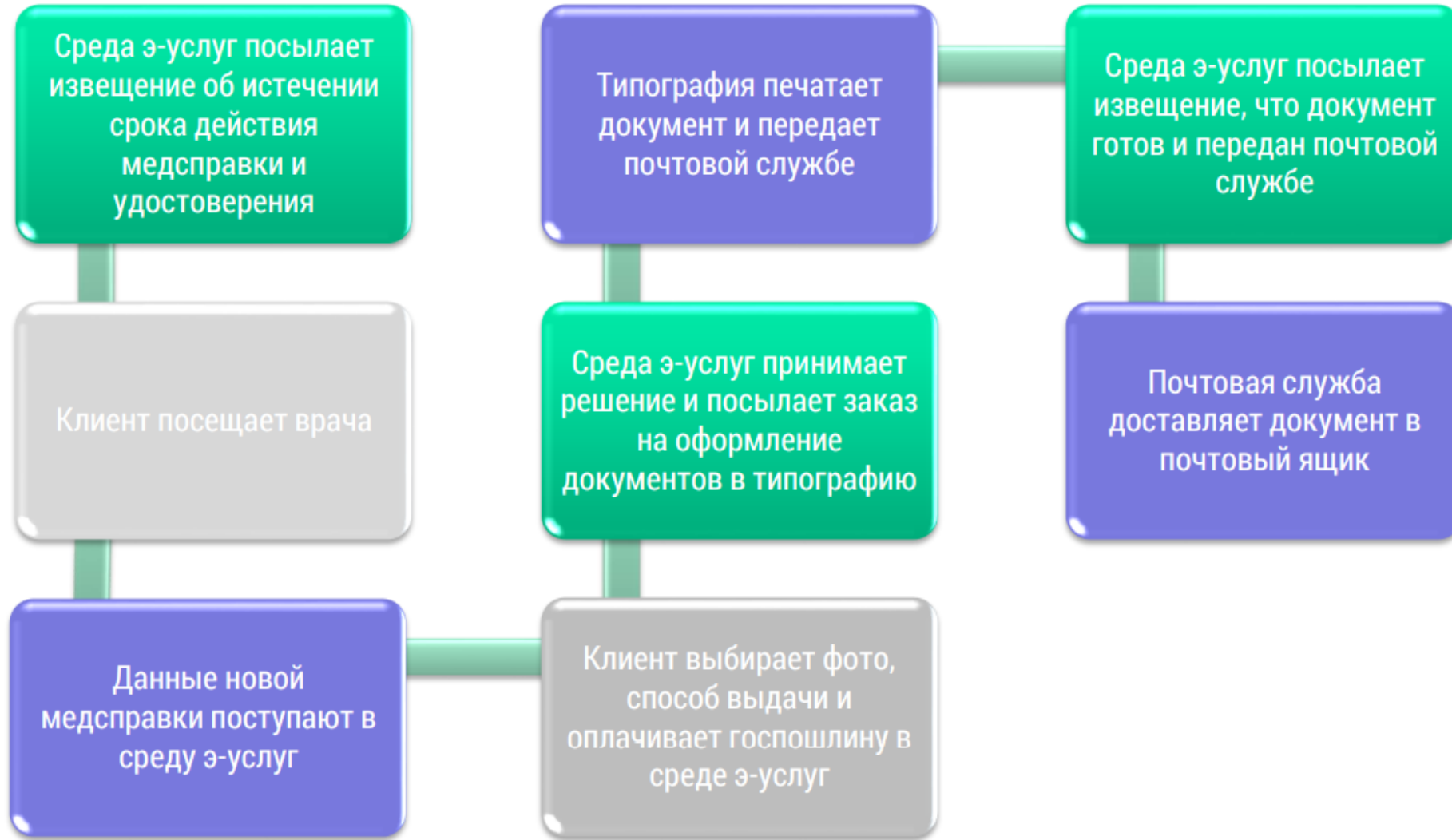
## % действий самых популярных услуг



# Временное удаление из регистра 5 min, online изменение данных в регистре



# Замена водительского удостоверения 5 min, в руки 5 дней



# Что удалось

- ✓ Автоматическое рассмотрение ходатайств
- ✓ Система извещений
- ✓ "Заимствование" данных из баз данных других организаций
- ✓ Комплексное представление услуги от подачи ходатайства до выдачи документов
- ✓ Тексты
- ✓ Меньший размер госпошлины

# И что нет

- Техническая платформа и архитектура системы
- Неизменяемая книга стиля среды э-услуг
- Интересы партнеров
- Длинный путь до начала услуги
- Обязательные к использованию системы

# Важно

- ✓ Учитывайте желания клиентов и партнеров
- ✓ Тестируйте вместе с ними
- ✓ Люди ошибаются - не давайте им такой возможности
- ✓ Простые и понятные инструкции и тексты
- ✓ Закон и разработка должны идти в одном темпе
- ✓ Думайте на 4-5 лет вперед
- ✓ Эффективность разработок (выгода для клиентов, выгода для организации)
- ✓ Подумайте о службе поддержки (для клиентов, для организации)



# Что думают клиенты

*Аплодирую стоя. Молодцы. Мне, как русскому налогоплательщику, было очень комфортно в этой среде.*

*Очень быстро. Экономия времени и денег на поездку в департамент. Само оформление проще, чем покупка продуктов в Сельвере через кассу самообслуживания. 10 не дал по причине, что среди знакомых люди разные.*

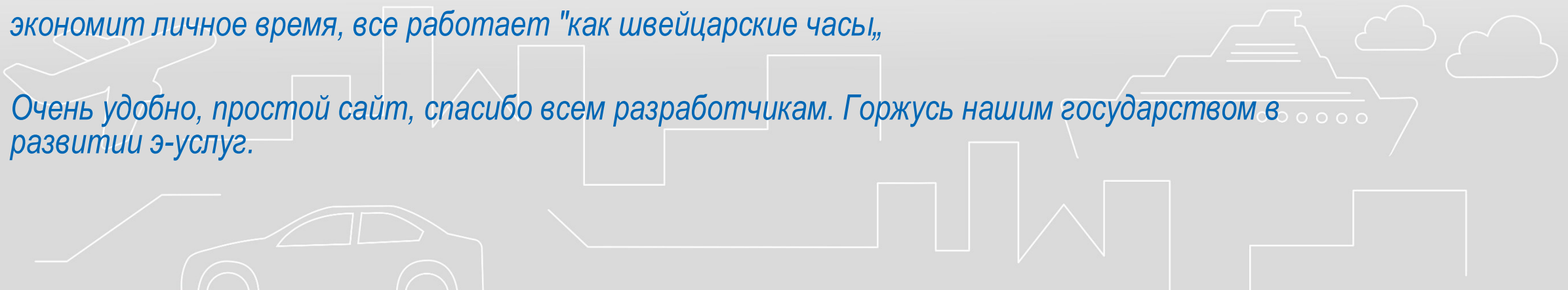
*Все понятно. Впервые воспользовалась. Получилось. Ура.*

*ПРОСТО СУПЕР ! ВОООЩЕМ ДАЙ ВАМ БОГ ВСЕМ КРЕПКОГО ЗДОРОВЬЯ ! ВАШ клиент*

*Мне 72 года, но все очень понятно и правильно. Сама услуга дешевле чем в регистре.*

*экономит личное время, все работает "как швейцарские часы,,*

*Очень удобно, простой сайт, спасибо всем разработчикам. Горжусь нашим государством в развитии э-услуг.*



Лучшая оказанная публичная услуга- это услуга,  
которую не заметил ее пользователь!

Благодарю за внимание!

<https://eteenindus.mnt.ee>

Null visioon

