

Мінекономіки анонсувало запуск бета-версії платформи “Пульс” для збору зворотного зв’язку від бізнесу

Переглядів: 196

20 серпня 2024

Пульс - онлайн платформа для збору відгуку від бізнесу про взаємодію з державою. Мета платформи - створити єдиний цифровий інструмент для прозорих відносин між державою та бізнесом для підвищення якості державних послуг. Тепер кожен підприємець може поставити оцінку послугам, які надає держава. На етапі бета-тестування можна оцінити 22 держоргани, поступово їхня кількість збільшуватиметься.

Пульс

МІНІСТЕРСТВО
ЕКОНОМІКИ
УКРАЇНИ

МЕТА

Створити єдиний, цифровий інструмент для прозорості взаємодії між державою та бізнесом і підвищення якості державних послуг.

ПІДПРИЄМЦІ

зможуть розповісти про свій досвід і, якщо потрібно, попросити допомогу онлайн у вирішенні проблем, які виникають.

УРЯД

зможе побачити об'єктивну картинку якості держпослуг у формі, зручній для аналізу, та засновану на великих даних.

“Завдяки цьому інструменту можна буде побачити об’єктивну вимірювальну картину якості держпослуг і ефективніше та швидше реагувати на проблеми підприємців. Наприклад, звернулися у податкову, ЦНАП чи інші органи і не задоволені якістю послуг, тоді можна залишити відгук на Пульсі. Заявку візьмуть у роботу, щоб виправити проблему, а підприємець отримає відповідь щодо свого запиту в онлайн-кабінеті. Так само можна залишити і позитивний відгук, щоб масштабувати

позитивні практики. Відгук від бізнесу ми відцифруємо та на його основі буде сформовано так званий Entrepreneur Satisfaction Score (Індекс задоволеності підприємців).

У планах інтегрувати “Пульс” до більшості державних послуг, щоб була можливість надати миттєву оцінку більшості державних сервісів”, – зазначила **Перша віцепрем'єр-міністерка України - Міністерка економіки України Юлія Свириденко.**

Система складатиметься з трьох компонентів — дашборду, інформаційного вікна та особистого кабінету.

1. Дашборд - інформаційна панель для прийняття управлінських рішень з ключовими показниками, яка дозволить швидко оцінити стан задоволеності державними послугами у зручному для аналізу та сприйняття форматі. Дашборди з оцінками від бізнесу та динамікою звернень публічні.

2. В інформаційному вікні для надання відгуку підприємці можуть лишити відгук про взаємодію з державними органами та повідомити про проблему, якщо вона виникла. Для цього потрібно авторизуватися будь-яким зручним способом — електронним підписом, через банк ID або Дія.Підпис.

Після цього підприємцю запропонують заповнити дві форми для оцінювання державних послуг на вибір — коротку та довгу.

Коротка — для оцінки базових критеріїв (умови відкриття / закриття бізнесу, відсутність незаконних перевірок, а також ще вісім показників) і оцінювання державного органу, з яким мали справу. Ці дані будуть використані для подальшого узагальнення проблематики та пріоритизації вирішення найвагоміших питань.

Довга — передбачає можливість більш конкретно поділитися досвідом і вказати, який орган влади та особа(и) перешкождали підприємницькій діяльності. Ця форма опрацьовується інакше. Вона може бути спрямована або до Урядового контактного центру, де обробляється як звернення громадянина, або у складних випадках — до Ради бізнес-омбудсмена, якщо питання належать до її компетенцій.

3. Особистий кабінет. Після заповнення форми підприємець зможе відслідковувати статус її розгляду онлайн в особистому кабінеті – від моменту формування заявки до відповіді представника держави. Коли отримає відповідь, буде можливість оцінити весь процес опрацювання звернення від 1 до 10.

“Пульс” є частиною політики “Зроблено в Україні”, яку взимку ініціював Президент Володимир Зеленський. Платформа розроблена Мінекономіки за консультації з фахівцями Ради бізнес-омбудсмена та реалізована за сприяння Мінцифри завдяки проекту «Підтримка цифрової трансформації» за підтримки USAID і UK Dev. До реалізації долучена Команда підтримки реформ Мінекономіки та Урядовий контактний центр. Вектор розвитку допомагає задавати Рада бізнесу з питань підтримки підприємництва в умовах воєнного стану.

~•••••~•••••~

Слідкуйте за новинами Могилів-Подільської міської ради також у соціальних мережах

