



Як платформа СВОЇ зміцнює довіру громадян до місцевої влади

«Коли ми розробили систему, яка працює для нас, надавати послуги стало набагато легше», – зазначає Ірина Мацієвич, голова ЦНАП м. Чорноморськ (Одеська область, Україна). СВОЇ – це платформа, яка спрощує доступ до низки послуг і покращує ефективність Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Платформа розроблена швейцарсько-українською Програмою EGAP, що виконується Фондом Східна Європа.

ЦНАП були створені у 2013 році як результат реформи з децентралізації. Їхня мета – розширення повноважень місцевим громадам задля надання більш ефективних і прозорих послуг. Програма EGAP у співпраці з Міністерством цифрової трансформації України та за підтримки Швейцарської агенції з розвитку та співробітництва допомагає місцевим ЦНАП впроваджувати різні цифрові інструменти. Одним з них є електронна черга.

«Мені важливо, щоб люди були задоволені, а наші адміністратори – не перевантажені. Кожен, хто знайомий з роботою ЦНАП, знає, що це – значне навантаження на адміністративний персонал. Ми завжди прагнемо полегшити роботу колегам, щоб вони не поверталися додому виснаженими», – каже пані Ірина.