



Комитет по  
информатизации и связи



Санкт-Петербургский  
информационно-аналитический центр

# Аналитический вестник #8



ИС ИАО



# ../Актуально

За последние годы Санкт-Петербург добился больших успехов в области развития цифровых сервисов для населения – активно внедряются и используются электронные городские сервисы, реализованные на базе современных цифровых технологий.

В городе создана экосистема городских электронных сервисов, объединяющая удобные и функциональные цифровые сервисы и электронные порталы <sup>[1]</sup>, среди которых «Наш Санкт-Петербург», «Здоровье петербуржца», «Петербургское образование», «ГИС ЖКХ», «Культура Петербурга», «Онлайн-калькулятор проверки стоимости коммунальных услуг» и многие другие.

В целях повышения эффективности государственного управления в городе функционирует государственная информационная система Санкт-Петербурга «Интегрированная система информационно-аналитического обеспечения деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга».

С помощью электронных городских сервисов жители Петербурга могут сообщить о проблемах, связанных с ЖКХ, благоустройством и состоянием дорог, записаться на прием к врачу. Стало возможным быстро и удобно получать информацию о городских мероприятиях, социальных услугах, действующих тарифах, ограничениях движения транспортных средств, качестве и безопасности питьевой воды, расписании общественного транспорта, актуальном графике разводки мостов, содержании домашних животных, другую полезную информацию. Появилась возможность оплачивать жилищно-коммунальные услуги и проезд в общественном транспорте с помощью мобильных приложений.

Кроме того, ежегодно улучшаются и внедряются новые технологии, такие как система идентификации по номеру телефона, технологии биометрической идентификации, мобильные сервисы, виртуальные колл-центры, чат-боты в социальных сетях и мессенджерах.

О том, какие возможности предоставляют петербуржцам и органам власти электронные сервисы здравоохранения, ЖКХ и государственного управления, читайте на страницах настоящего выпуска.



# ../Аналитика и цифры

## Цифровизация в сфере здравоохранения

Телемедицина и виртуальное здравоохранение стали особенно актуальны на фоне пандемии COVID-19, когда очные посещения медицинских организаций были ограничены. В системе здравоохранения начали активно использоваться цифровые возможности и дистанционные практики для оказания качественной медицинской помощи.



Портал электронных сервисов системы здравоохранения Санкт-Петербурга «Здоровье петербуржца» позволяет жителям города воспользоваться широким перечнем медицинских услуг в доступном формате. На портале жители Санкт-Петербурга могут записаться к врачу, на вакцинацию и диспансеризацию, вызвать врача на дом, записаться на консультацию или госпитализацию.

**18**

сервисов для пользователей на конец февраля 2023 года

**> 1,5 млн**

пользователей личного кабинета на конец февраля 2023 года

**> 284 млн**

результатов лабораторных тестов в электронном виде в 2022 году



Удобная запись к врачу



Календарь беременности



Онлайн-консультации с лечащим врачом



Быстрый доступ к своим медицинским данным



Уведомления о новых случаях медицинского обслуживания



Календарь запланированных и произведенных прививок



Информирование о профилактических мероприятиях



Защищенность и полнота медицинских данных

Источник данных: Портал «Здоровье петербуржца» <sup>[2]</sup>

С 2021 года количество пользователей личного кабинета на портале «Здоровье петербуржца» увеличилось на 400 тыс. пользователей. Сейчас их уже более 1,5 миллионов. Портал постоянно развивается посредством реализации новых дополнительных функций.

В ближайшее время планируется реализовать следующие возможности:

- информирование врача о процессе лечения пациента;
- мониторинг состояния здоровья пациента;
- анкетирование перед приемом врача;
- уведомление родителей о готовности медицинских документов детей.

# ../Аналитика и цифры

## Цифровизация ЖКХ и развитие цифровых сервисов для населения

На сегодняшний день можно обозначить ряд ключевых направлений цифровизации сферы ЖКХ, одним из которых выступает создание удобных цифровых сервисов и пространств для рассмотрения обращений граждан.

В целях автоматизации взаимодействия населения с органами власти с 2014 года в Петербурге функционирует портал «Наш Санкт-Петербург», с помощью которого петербуржцы сообщают о различных проблемах и нарушениях в сфере ЖКХ. С момента создания портала решено уже более 4,4 млн проблем.

В 2022 году всего на портал поступило 812,9 тыс. сообщений от жителей Санкт-Петербурга, из них 766,5 тыс. сообщений были приняты в работу и распределены по различным темам, которые затрагивают широкий спектр проблем жилищно-коммунальной сферы города. На 5 основных тем, решение которых волнует жителей Санкт-Петербурга прежде всего, приходилось 237,5 тыс. сообщений, или 31% от всех принятых в работу.

### Топ-5 тем сообщений, принятых в работу на портале «Наш Санкт-Петербург» в 2022 году

Источник данных: Портал «Наш Санкт-Петербург» [3]



Одной из наиболее распространенных причин, по которой обращаются пользователи портала «Наш Санкт-Петербург», является состояние мест общего пользования – подъездов и парадных. Наибольшее количество сообщений, поступивших в 2022 году, касалось проблемы отсутствия или несоблюдения графика уборки подъезда – всего 57,0 тыс. сообщений. Чуть меньше (56,7 тыс. сообщений) было направлено на портал с темой «Неудовлетворительное состояние парадной». При этом 94,1% проблемных вопросов, отраженных в сообщениях по данным темам, были успешно решены, а их авторы получили информацию о результатах проделанной работы.

На третьем месте рейтинга по количеству сообщений находится тема, актуальная для зимнего периода, – «Неубранный снег, требуется обработка территории пескосоляной смесью». По данной теме было рассмотрено 53,4 тыс. сообщений.

Статистика сообщений за 2022 год еще раз подтверждает, что жители Санкт-Петербурга трепетно и с особым вниманием относятся к своему дому и прилегающим к нему местам. Такой цифровой сервис, как портал «Наш Санкт-Петербург», позволяет оперативно сообщать о проблемах, связанных с жилищно-коммунальным хозяйством и благоустройством. Поступившие сообщения в обязательном порядке рассматриваются городскими службами в установленные сроки, чтобы сделать городскую среду и жилое пространство для каждого петербуржца более комфортными и безопасными.

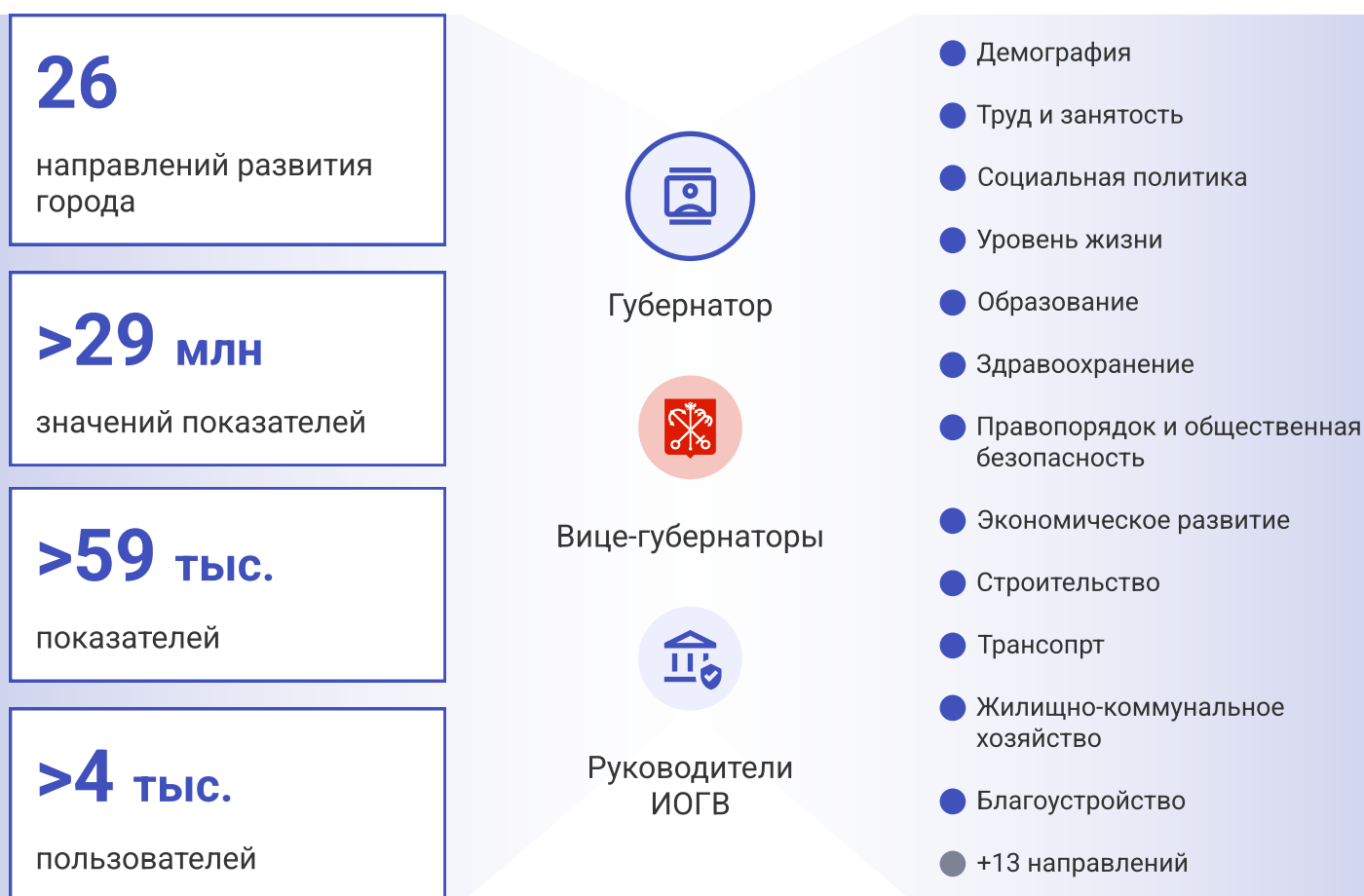
# ../Аналитика и цифры

## Цифровизация в государственном управлении

На сегодняшний день информационные системы являются одним из важнейших инструментов для реализации полномочий органов власти и обеспечения обмена информацией между ними. Целями цифровизации в государственном управлении являются оптимизация деятельности государственных служащих, а также обеспечение возможности находить решения вопросов, волнующих граждан, на основе актуальных и точных данных.

Для достижения вышеуказанных целей в Санкт-Петербурге функционирует государственная информационная система «Интегрированная система информационно-аналитического обеспечения деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга» (ИС ИАО) <sup>[4]</sup>.

В ИС ИАО поступают и обрабатываются данные по 26 направлениям развития региона из множества источников, среди которых государственная и ведомственная статистика, федеральные и региональные информационные системы. В результате интеллектуальной обработки данных по более чем 59 тыс. показателей, в том числе с применением методов машинного обучения, руководство Санкт-Петербурга имеет возможность оперативно получать аналитику по всем аспектам жизнедеятельности города, отслеживать развитие тех или иных процессов, непосредственно влияющих на жизнь петербуржцев, в онлайн-режиме с использованием Цифровой панели управления городом.



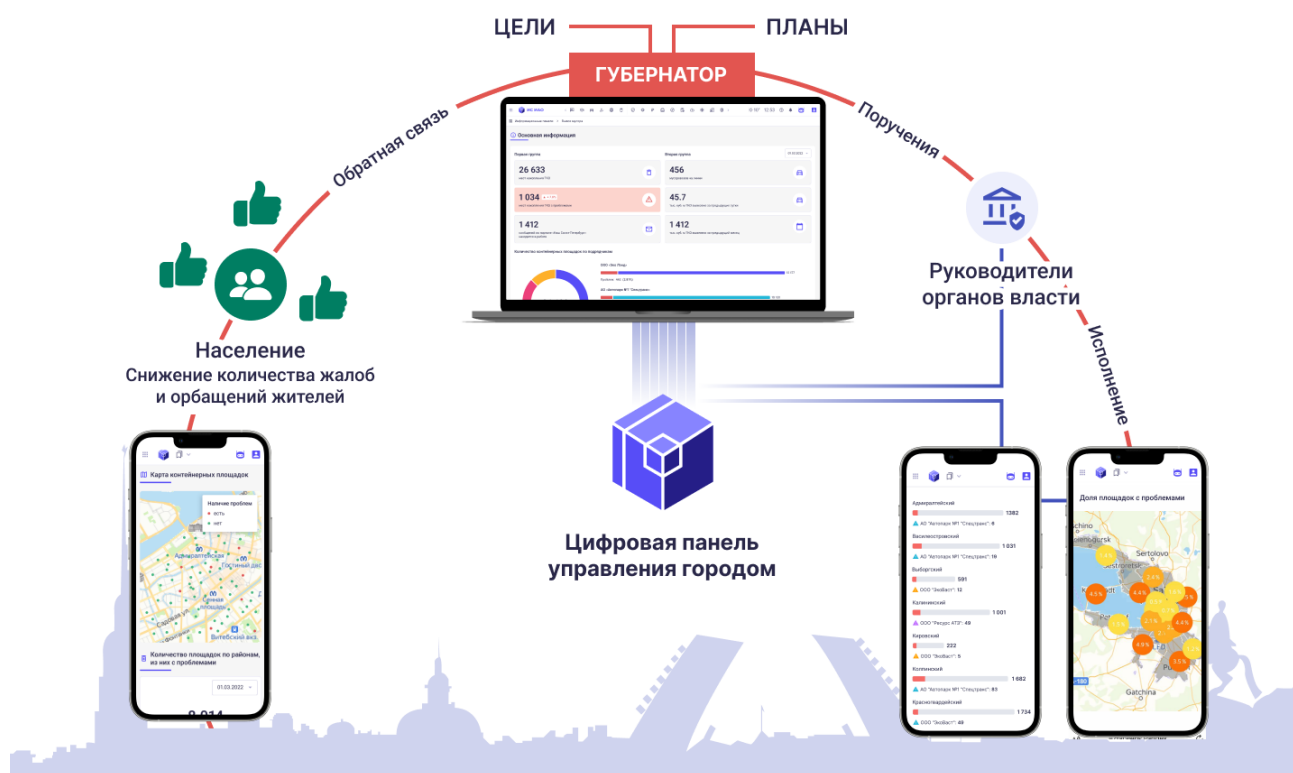
Помимо ведомственных и статистических данных важным источником сведений для ИС ИАО являются социологические исследования, благодаря которым руководство города получает информацию о наиболее актуальных проблемах горожан, а также «обратную связь» на предпринятые действия по их решению.

# ../Аналитика и цифры

## Цифровизация в государственном управлении

Данные, хранящиеся в ИС ИАО, помогают находить решения по вопросам городского управления, среди которых:

- контроль за уровнем цен на потребительские товары и медикаменты;
- противодействие распространению коронавирусной инфекции;
- развитие демографической ситуации и обеспеченность объектами социальной инфраструктуры;
- развитие транспортной инфраструктуры;
- правопорядок и безопасность в городе;
- подготовка города к отопительному сезону и др.



Показательным примером эффективного применения ИС ИАО может служить мониторинг потребительских товаров и лекарственных препаратов, организованный по заказу Комитета по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга в марте 2022 года для поддержания ценовой и экономической стабильности, когда под влиянием внешних экономических факторов ускорился рост цен практически на все товары и услуги.

В рамках мониторинга в ИС ИАО на ежедневной основе поступают сведения о ценах и запасах от ключевых представителей розничной торговли. Данные о запасах и ценах обновляются в режиме реального времени и визуализируются на Цифровой панели управления городом, которая помогает руководству города принимать эффективные решения по стабилизации цен и минимизации негативного влияния на благосостояние населения. Например, по данным мониторинга потребительских товаров на 1 мая текущего года средние розничные цены на гречневую крупу, хлебобулочные изделия и молоко относительно среднегодовых цен 2022 года снизились более чем на 20% в каждой категории.

# ../Социологические исследования

## Оценка горожанами портала «Здоровье петербуржца»



«Знаете ли Вы о существовании общегородского портала «Здоровье петербуржца»?»

% от числа респондентов



Несмотря на то, что информированы о существовании портала «Здоровье петербуржца» 49,1% горожан, пользуются им только 28,3%.



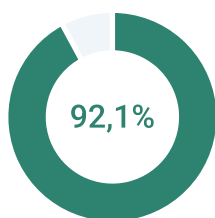
# ../Социологические исследования

## Оценка горожанами портала «Здоровье петербуржца»



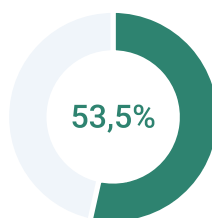
«Чем из перечисленного Вам приходилось пользоваться за последние 12 месяцев на портале «Здоровье петербуржца»?»

% от числа респондентов, пользующихся порталом



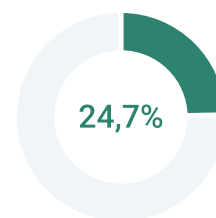
### сервисы записи к врачу в электронном виде

(запись к врачу, на вакцинацию, диспансеризацию, телемедицинские консультации, вызов врача на дом и т.д.)



### сервисы электронной медицинской карты

(результаты анализов, случаи медицинского обслуживания, календари прививок, листки нетрудоспособности и т.д.)



### сервисы обратной связи

(обращения в организации здравоохранения, уведомления пациента, отзыв об оказанной медицинской помощи и т.д.)

Наиболее востребованы петербуржцами сервисы записи к врачу в электронном виде – их отметили 92,1% горожан, пользующихся порталом «Здоровье петербуржца». К сервисам электронной медицинской карты пользователи портала обращаются значительно реже – на них указали 53,5%. Сервисы обратной связи используются реже всего – их отметил только каждый четвертый петербуржец, пользующийся порталом.



«Насколько в целом Вы удовлетворены качеством работы портала «Здоровье петербуржца»?»

% от числа респондентов, пользующихся порталом

56,8%

25,3%

13,5%

3,5%

■ скорее удовлетворен(а)  
 ■ полностью удовлетворен(а)  
 ■ скорее не удовлетворен(а)  
 ■ совершенно не удовлетворен(а)  
 ■ трудно сказать

Горожане – пользователи портала «Здоровье петербуржца» высоко оценивают качество его работы: полностью или скорее удовлетворены 82,1%, не удовлетворены – 17%.



# ../Источники

1. Экосистема городских сервисов Цифровой Петербург. URL: <https://about.petersburg.ru/> (дата обращения: 15.04.2023)
2. Портал электронных сервисов системы здравоохранения Санкт-Петербурга «Здоровье петербуржца». URL: <https://gorzdrav.spb.ru/> (дата обращения: 18.04.2023)
3. Портал «Наш Санкт-Петербург». URL: <http://gorod.gov.spb.ru/> (дата обращения: 19.04.2023)
4. Официальный сайт Санкт-Петербургского информационно-аналитического центра. Интегрированная система информационно-аналитического обеспечения URL: [https://iac.spb.ru/proekty-i-sistemy/detail.php/?ELEMENT\\_ID=101](https://iac.spb.ru/proekty-i-sistemy/detail.php/?ELEMENT_ID=101) (дата обращения: 20.04.2023)



Санкт-Петербургский  
информационно-аналитический центр

191040, Санкт-Петербург,  
Транспортный переулок, д. 6, лит. А, пом. 7Н, 8Н

Телефон: +7 (812) 764-39-57, +7 (812) 764-23-79

Полные версии информационно-аналитических  
материалов размещены в государственной  
информационной системе Санкт-Петербурга  
«Интегрированная система информационно-  
аналитического обеспечения деятельности  
исполнительных органов государственной  
власти Санкт-Петербурга» (ИС ИАО)

При использовании материалов Аналитического вестника ссылка на СПб ГУП «СПб ИАЦ» обязательна!