

**ServiceLab** – інноваційна лабораторія сервісів для державних послуг – була створена у 2014 р. за підтримки ПРООН у складі Агентства з розвитку державних послуг (АРДП) Міністерства юстиції Грузії. ServiceLab є інкубатором ідей, вона проводить дослідження потреб громадян щодо необхідних сервісів та продуктів, створює ідеї разом з потенційними бенефіціарами та розробляє прототипи сервісів.

ServiceLab – це перша лабораторія у Грузії, основним завданням якої є розвиток державного сектору та державних послуг. Однією з функцій лабораторії є просування принципів розробки сервісів, орієнтованих на користувача, та більш активне використання зворотного зв'язку громадян у процесах розробки і надання нових або поліпшення існуючих послуг – і для АРДП, і для інших державних органів.

### МІСІЯ ServiceLab

**ЛАБОРАТОРІЯ ІННОВАЦІЙ  
РОЗРОБЛЯЄ  
НОВІ ПІДХОДИ ТА РІШЕННЯ  
ЩОДО МЕТОДІВ СТВОРЕННЯ ТА  
НАДАННЯ  
ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ**

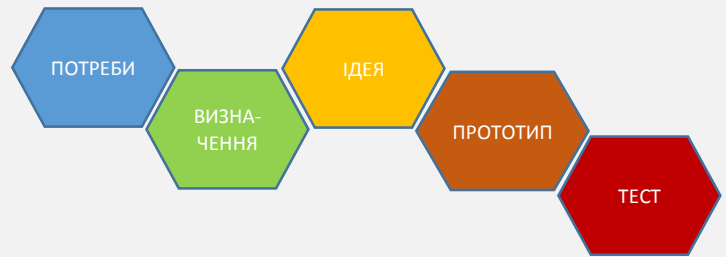
Чотири сфери діяльності ServiceLab:

1. **Управління дослідженнями та інноваціями** в рамках Агентства
2. Включення **інновацій у державній сфері** у всі урядові проекти
3. Підтримка процесу **реформ та розробки політики** в Грузії
4. Просування інноваційного та **орієнтованого на користувача світогляду** серед державного сектору в Грузії



## МЕТОДОЛОГІЯ

### Принципи розробки сервісів



### ПРИКЛАДИ:

- **IdeaBox** – інструмент для генерації ідей в межах Агентства 
- **Положення з управління інноваціями** Агентства
- Дистанційні послуги АРДП **для людей з інвалідністю**
- **Тренінги** з інноваційних методик для персоналу Агентства
- Спільна розробка **112 екстрених послуг** для людей з інвалідністю 
- Створення **громадських центрів надання експрес-послуг**
- **Страхові послуги** щодо ідентифікаційних документів
- Розробка концепції **Державної стратегії створення та надання державних послуг в рамках Реформи державного управління** 
- Створення **Мережі розробників державних послуг**



- **Адаптація особистих та дистанційних послуг** до потреб людей з інвалідністю по зору