Комитет
по информатизации
и связи

Санкт-Петербургский
информационно-аналитический центр

ИННОВАЦИОННЫЙ ПОРТАЛ

ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Кандидат экономических наук,
начальник сектора СПб ГУП «СПб ИАЦ»,
член Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Санкт-Петербурга

Евгения Фёдорова

НОРМАТИВНАЯ БАЗА ПРОЕКТА

Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 №1837-р

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

ФЗ от 07.02.1992 N 2300-1

Определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей.

Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554

Государственная программа Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге»

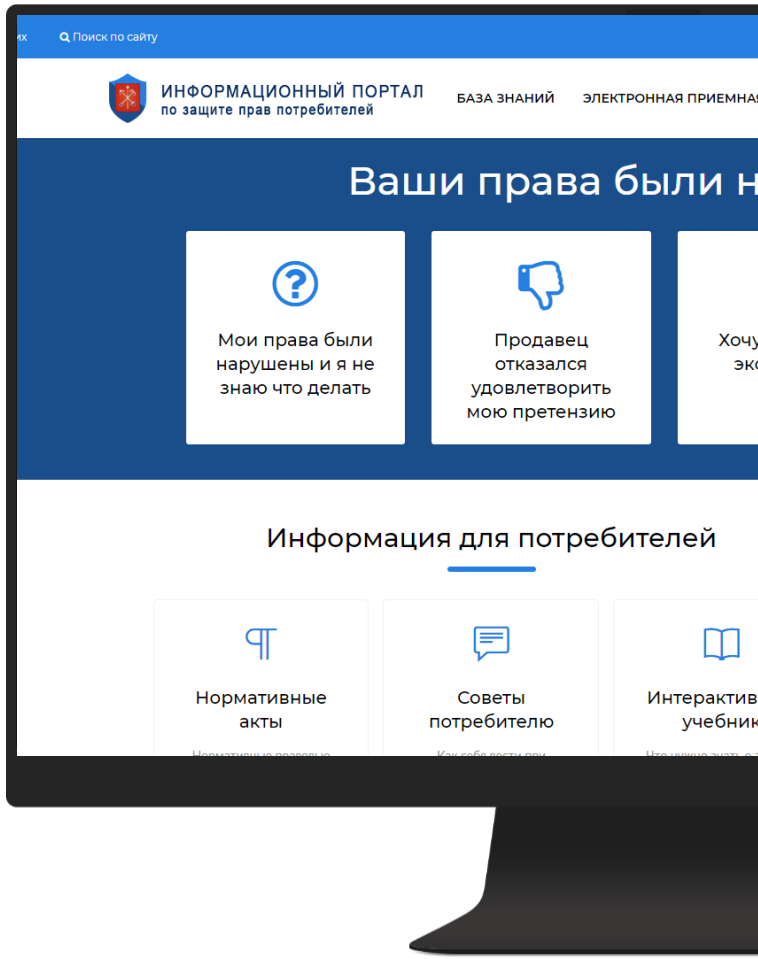
ЛОКАЛЬНАЯ ОБЛАСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА

Интерактивное взаимодействие

с гражданами в сфере защиты

прав потребителей в Санкт-Петербурге

Санкт-Петербург является **единственным субъектом в РФ**, на территории которого функционирует подобная единая платформа для взаимодействия граждан, государственных органов власти, органов местного самоуправления с привлечением общественных объединений потребителей. Возможность получить не только ответ-консультацию, но и провести бесплатно лабораторное исследование пищевой продукции. Таким образом, при одном обращении гражданин получает две услуги.



ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ ПРОЕКТА

- Отсутствие представления комплексной картины в сфере защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге, предоставление достоверной информации, повышение доверия населения к работе государственных органов власти, в том числе надзорных и органов местного самоуправления.
- Отсутствие комплексной информации о всех активностях в сфере защиты прав потребителей в регионе, проводимых мероприятиях органами государственной власти, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей.
- Необходимость повышения качества предоставления бесплатных консультаций гражданам и объема предоставления таких консультаций.
- Необходимость повышения доступности подачи заявок на проведение бесплатных лабораторных испытаний в государственной лаборатории.
- Необходимость повышения информированности населения о качестве потребительской продукции и как результат, повышение доли удовлетворенных качеством потребительской продукции.
- Отсутствие взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления при работе с конкретной проблемой потребителя.
- Отсутствие опыта работы и юристов по направлению защиты прав потребителей в штате в органах местного самоуправления для проведения консультаций граждан.
- Отсутствие взаимодействия между информационными ресурсами в сфере защиты прав потребителей при работе с обращениями граждан приводит к тому, что граждане обращаются во все организации одновременно и получают ответы, которые не дают четкого понимания и не решают проблему конкретного гражданина. Как результат отсутствие доверия граждан к власти в сфере защиты прав потребителей и низкая оценка их работы.
- Отсутствие интерактивного диалога власти и населения.

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Повышение доверия к работе органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей;

Обеспечение интерактивного диалога граждан с властью по вопросам защиты прав потребителей, повышение уровня информированности, правовой грамотности населения;

Повышение доступности новых интерактивных, полезных сервисов для населения при восстановлении нарушенных прав потребителей;

Предоставление интеллектуального помощника при оказании консультационных услуг по защите прав потребителей;

Оптимизация процесса подачи заявки гражданина для проведения лабораторных исследований.

ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Предоставление достоверной, комплексной информации от Роспотребнадзора, органов власти и органов местного самоуправления;

Оптимизация обработки обращений граждан и подготовки ответа по вопросам защиты прав потребителей, повышение качества консультаций;

Визуализация на инфопанеле данных о поступивших обращениях в надзорные органы, проведенных лабораторных испытаниях по заявкам граждан;

Оценка эффективности деятельности региональных, муниципальных органов власти в сфере защиты прав потребителей;

Обеспечение прозрачности в рассмотрении обращений, адресность в решении проблем и возможность обратной связи;

Мониторинг ситуации по нарушениям прав потребителей по сегментам потребительского рынка и принятие мер для корректировки текущей ситуации в регионе.

Предоставление бесплатных интерактивных, полезных сервисов при консультировании граждан по вопросам защиты прав потребителей на средствах портала, в том числе подача заявления на проведение лабораторных исследований, составление претензий, проверки условий возврата технически сложного товара и т.д;

ОЖИДАЕМЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

Автоматизация внутренних процессов регионального и муниципального управления и повышения качества оказания услуг населению.

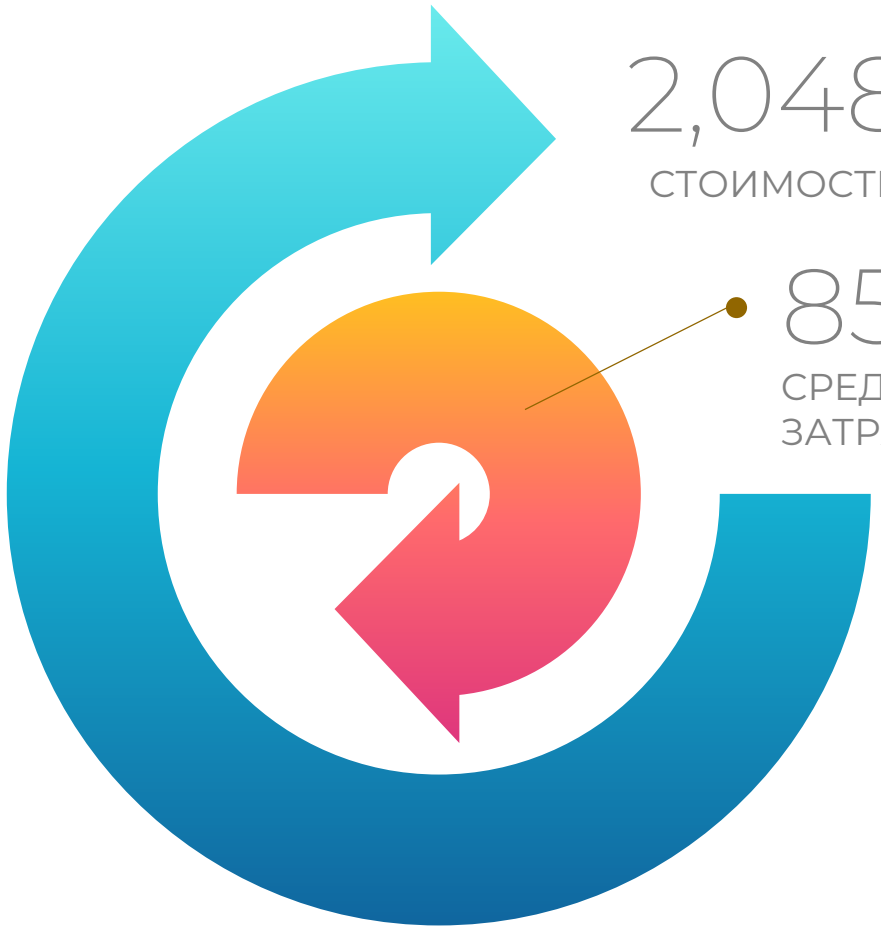
Снижение транзакционных издержек за счет создания единой платформы – новая модель работы в сфере защиты прав потребителей в регионе.

Объединение возможности технологий и традиционной работы органов государственной власти, органов местного самоуправления привело к появлению новых интерактивных полезных сервисов для населения и повышению качества оказания услуг, в том числе консультационных и проведение лабораторных испытаний.

Созданы «бесшовные технологии», позволяющие эффективно распределить, оптимизировать нагрузку специалистов, обеспечить прозрачную работу органов государственной власти и органов местного самоуправления при информировании и оказании услуг населению.

Вовлечение населения в решение вопросов городского развития путем электронного голосования, сбора жалоб и обращений с целью создания комфортной городской среды.

РЕСУРСНЫЕ ЗАТРАТЫ



2,048 млн руб

СТОИМОСТЬ РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ

850 тыс. руб

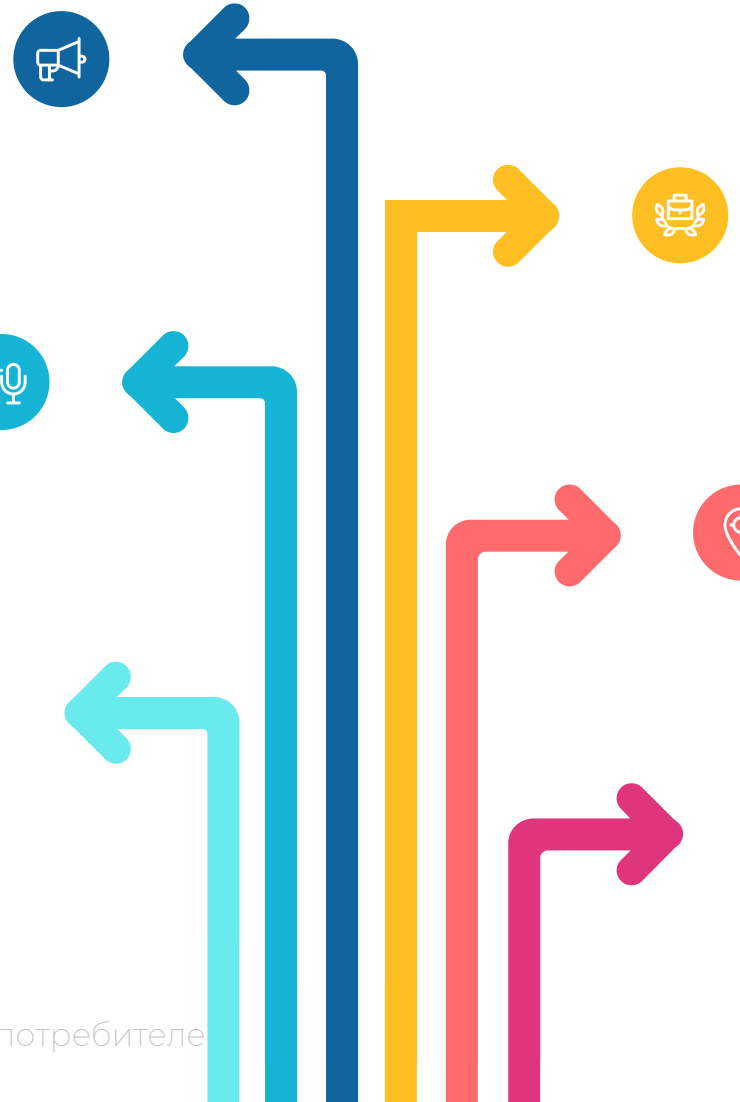
СРЕДНИЙ РАЗМЕР ЕЖЕГОДНЫХ ЗАТРАТ НА ЭКСПЛУАТАЦИЮ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Экономия временных и финансовых ресурсов при использовании интерактивных полезных сервисов. Сокращение временных затрат на подачу обращения при консультировании online – в 7 раз. Особенно актуально для жителей отдаленных районов региона.

Сокращение временных трудозатрат на подачу заявки для проведения лабораторных исследований в 3 раза.

Экономия средств при использовании бесплатных полезных сервисов. При использовании полезного сервиса конструктора претензии потребитель экономит от 2-5 тыс. руб., которые мог бы заплатить в юридической консультации.

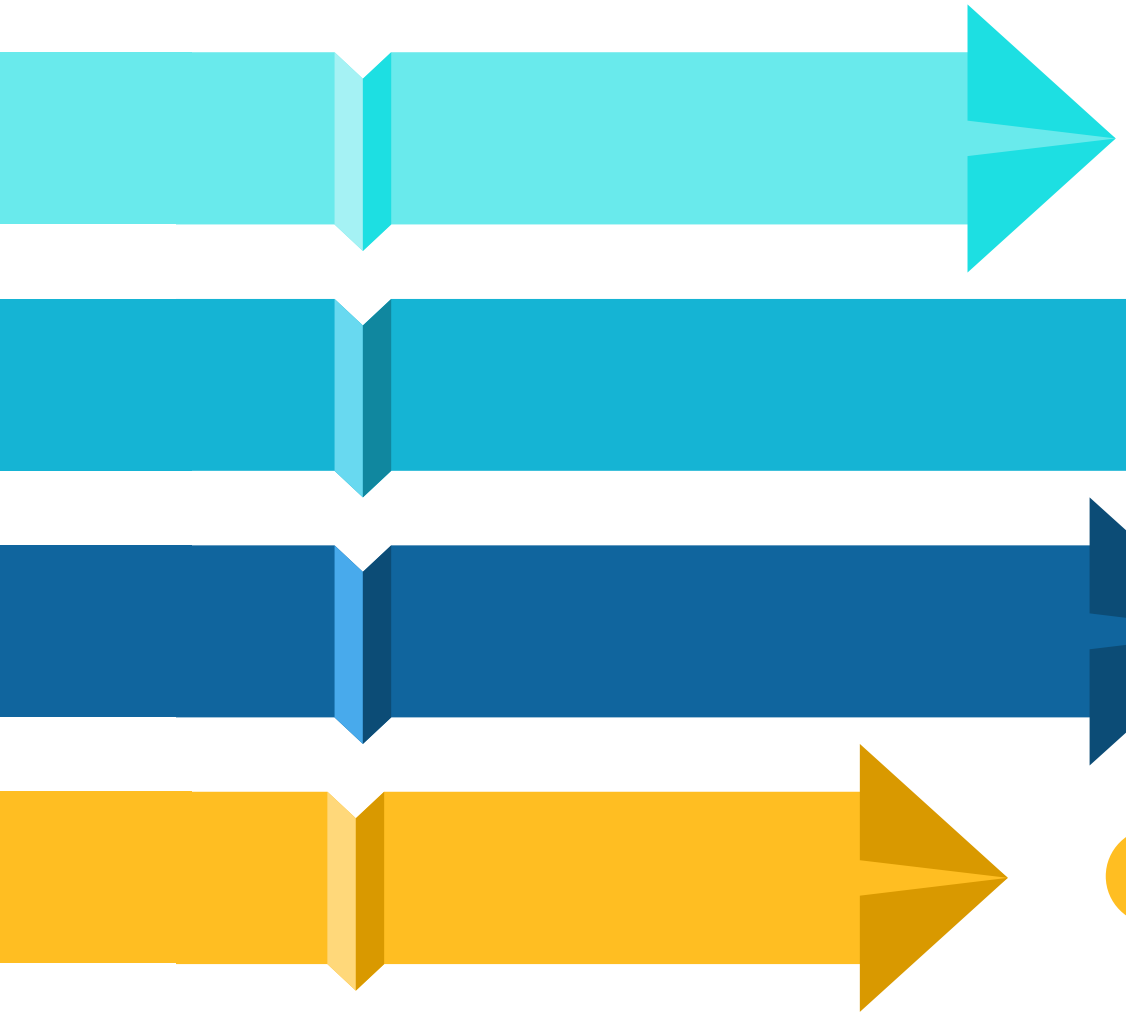


Экономический (внутренний) эффект для государственных органов – сокращение временных трудозатрат на обработку обращений граждан в 4 раза.

Повышение загрузки оборудования государственной лаборатории в 1,3 раза.

Объединение потоков обращений, вопросов, поступающих на портал и по телефону «горячей линии». Повышение загрузки «горячей линии» в 1,4 раза.

ИТОГИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА



Более 4500 пользователей системы

В среднем 3,2 тыс. посещений еженедельно

Непрерывный рост количества удаленных обращений к Порталу (более 1200 в день)

Содействие повышению уровня правовой грамотности, информированности населения в сфере защиты прав потребителей. Повышение рейтинга региона по уровню защищенности потребителей.

Комитет
по информатизации
и связи

Санкт-Петербургский
информационно-аналитический центр

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Кандидат экономических наук,
начальник сектора СПб ГУП «СПб ИАЦ»,
член Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Санкт-Петербурга

Евгения Фёдорова