

Анализ, разработка и внедрение модели оптимизации взаимодействия структур Роспотребнадзора в Волгоградской области и администраций муниципальных образований Волгоградской области, курирующих вопросы по защите прав потребителей

www.fingram34.ru

Организаторы:



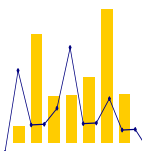
Некоммерческий фонд
реструктуризации предприятий
и развития финансовых институтов



Министерство финансов
Волгоградской области

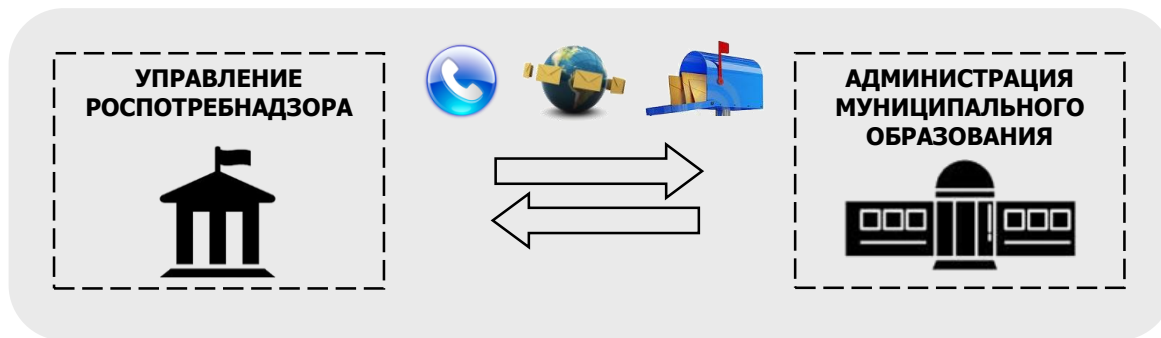


Министерство финансов
Российской Федерации



Существующая модель взаимодействия

В настоящее время сотрудники ведомств обмениваются информацией по телефону, по почте, а также посредством сети Интернет.

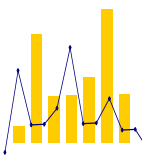


Преимущества модели

1. Возможность поддержания прямого контакта между специалистами
2. Проведение совместных мероприятий в рамках работы по защите прав потребителей
3. Отработанная система переадресации обращений

Недостатки модели

1. Нехватка координации
2. Неравномерное распределение консультационной нагрузки
3. Отсутствие единой площадки для ежедневного взаимодействия специалистов
4. Дезориентация потребителей при наличии двух ведомств, занимающихся защитой прав потребителей



Проблемные моменты взаимодействия структур по защите прав потребителей

отсутствие в администрациях муниципальных образований отделов, специализирующихся на защите прав потребителей

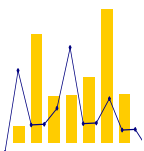
нехватка координации между ведомствами, отвечающими за обеспечение прав потребителей

неравномерность распределения нагрузки при работе с обращениями граждан

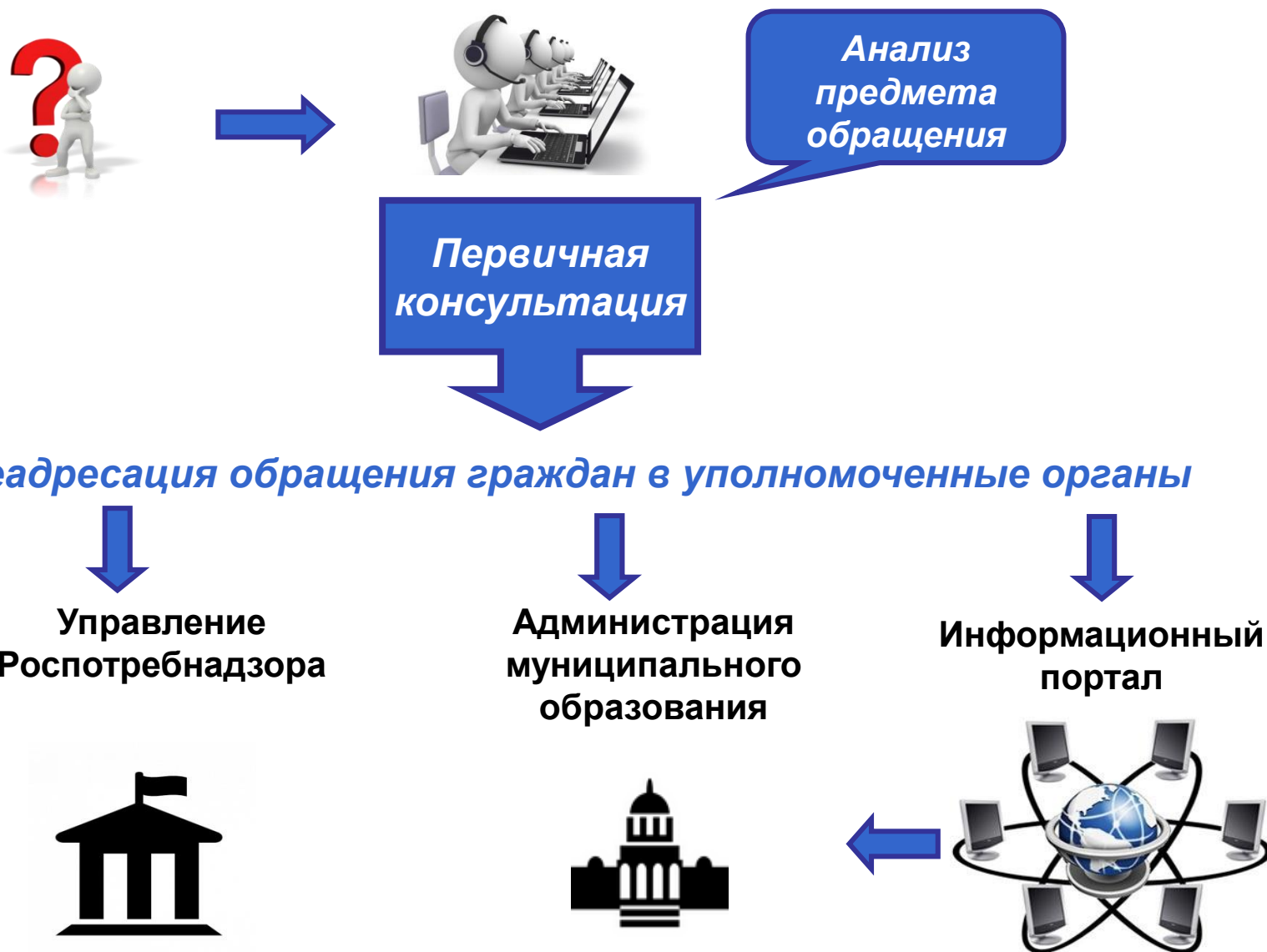


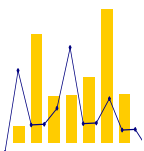
необходимость создания единой площадки для обмена опытом, обсуждения изменений в законодательстве, анализа судебной практики





Механизм работы «горячей линии»





Единый информационный портал

Нормативно-правовая информация	Экспертные интервью специалистов	Анализ судебной практики	Правила выбора товаров и услуг
--------------------------------	----------------------------------	--------------------------	--------------------------------



Выбрав нужный раздел, посетители Единого информационного портала смогут самостоятельно изучить интересующий их вопрос.

- Финансовые услуги
- Услуги ЖКХ
- Медицинские услуги
- Общественное питание
- Торговля
- Услуги связи
- Транспортные услуги
- Бытовые услуги
- Туристические услуги

Потребители могут задавать свои вопросы в режиме онлайн-консультации через всплывающее окошко справа.

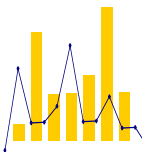
Напишите Ваше сообщение!

Операторы онлайн



[12:17] Здравствуйте! Меня зовут Ксения. Чем могу Вам помочь?

Введите сообщение и нажмите Enter



Обмен информацией

Единый информационный портал позволит не только ускорить, но и упростить обмен информацией между сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области и администрациями муниципальных образований Волгоградской области

УПРАВЛЕНИЕ
РОСПОТРЕБНАДЗОРА



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ



Запросы сотрудников будут обрабатываться быстрее, что позволит собрать всю необходимую информацию практически в момент обращения потребителя

Напишите Ваше сообщение!

Операторы онлайн



[14:47] Здравствуйте! Хотела бы уточнить название ИП, расположенного по адресу г. Волгоград, пр-т Ленина, 173



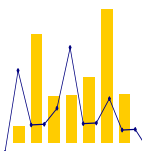
[14:47] Здравствуйте! Необходимую Информацию вышлю через минуту



[14:47] Хорошо. Спасибо.

Введите сообщение и нажмите Enter





Преимущества информационно-распределительного центра

ИНФОРМАЦИОННО- РАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР



Увеличение количества проведенных консультаций

Снижение расходов потребителей на дорогу до места работы специалиста

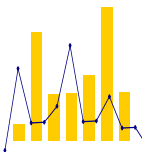
Разгрузка сотрудников за счет создания и постоянного пополнения раздела «Часто задаваемые вопросы»

Улучшение контроля качества проведения консультаций

Автоматизация процесса формирования официальных статистических материалов

Распределение нагрузки между специалистами

Тесный контакт между сотрудниками ведомств и ускорить процесс выполнения запросов



Система распределения обращений

Регистрация

[Войти](#)

Фамилия

Имя

Район проживания

Выберите сферу

Мобильный телефон

Администрация муниципального образования

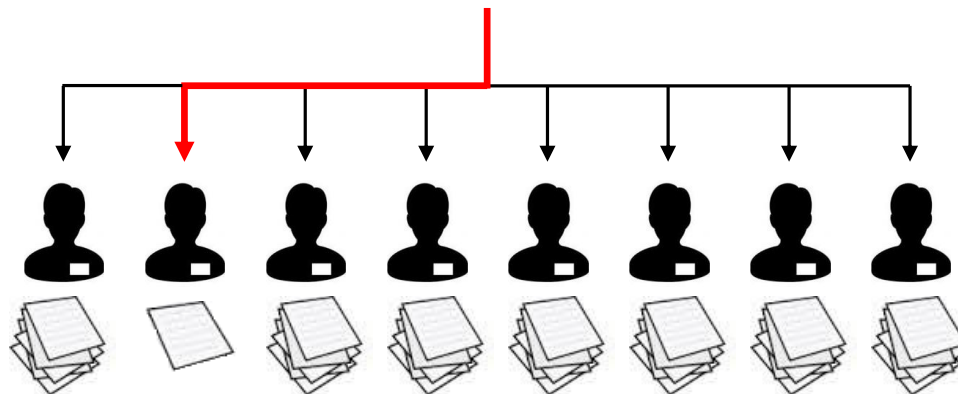
Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области

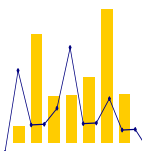
Ответственность сотрудников муниципальных органов управления

Ответственность сотрудников Управления Роспотребнадзора



Поступающие вопросы будут направляться тем сотруднику, у которых в течение дня было относительно меньшее количество контактов





Электронная база данных входящих обращений

№	Дата регистрации	ФИО сотрудника	Ведомство	Статус обращения	
1	11.04.2015	Кузнецова Наталья	Управление Росп	Находится в раб	✓
2	11.04.2015	Киреев Николай Вл	Территориальны	Находится в раб	✓
3	11.04.2015	Курупко Владимир	Администрация г	Удовлетворено	✓
4	12.04.2015	Баланюк Игорь Пе	Администрация г	Не удовлетворен	✓
5	12.04.2015	Булва Наталья Юр	Управление Росп	Удовлетворено	✓
6	12.04.2015	Чайка Екатерина П	Территориальны	Находится в раб	✓
7	12.04.2015	Осипова Екатерина	Администрация г	Удовлетворено	✓
8	12.04.2015	Бондаренко Иван А	Управление Росп	Удовлетворено	✓
9	12.04.2015	Томашен Николай	Территориальны	Удовлетворено	✓
10	12.04.2015	Кириченко Алексан	Территориальны	Удовлетворено	✓

Карточка входящего обращения

Сфера

Имя

Фамилия

День рождения

Населенный пункт

Пол Мужской Женский

Название организации, с которой возник конфликт

Предмет спора

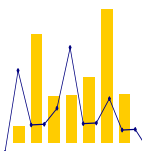
Предпринятые действия

Достигнутый результат

Дата регистрации заявления

Дата получения результата

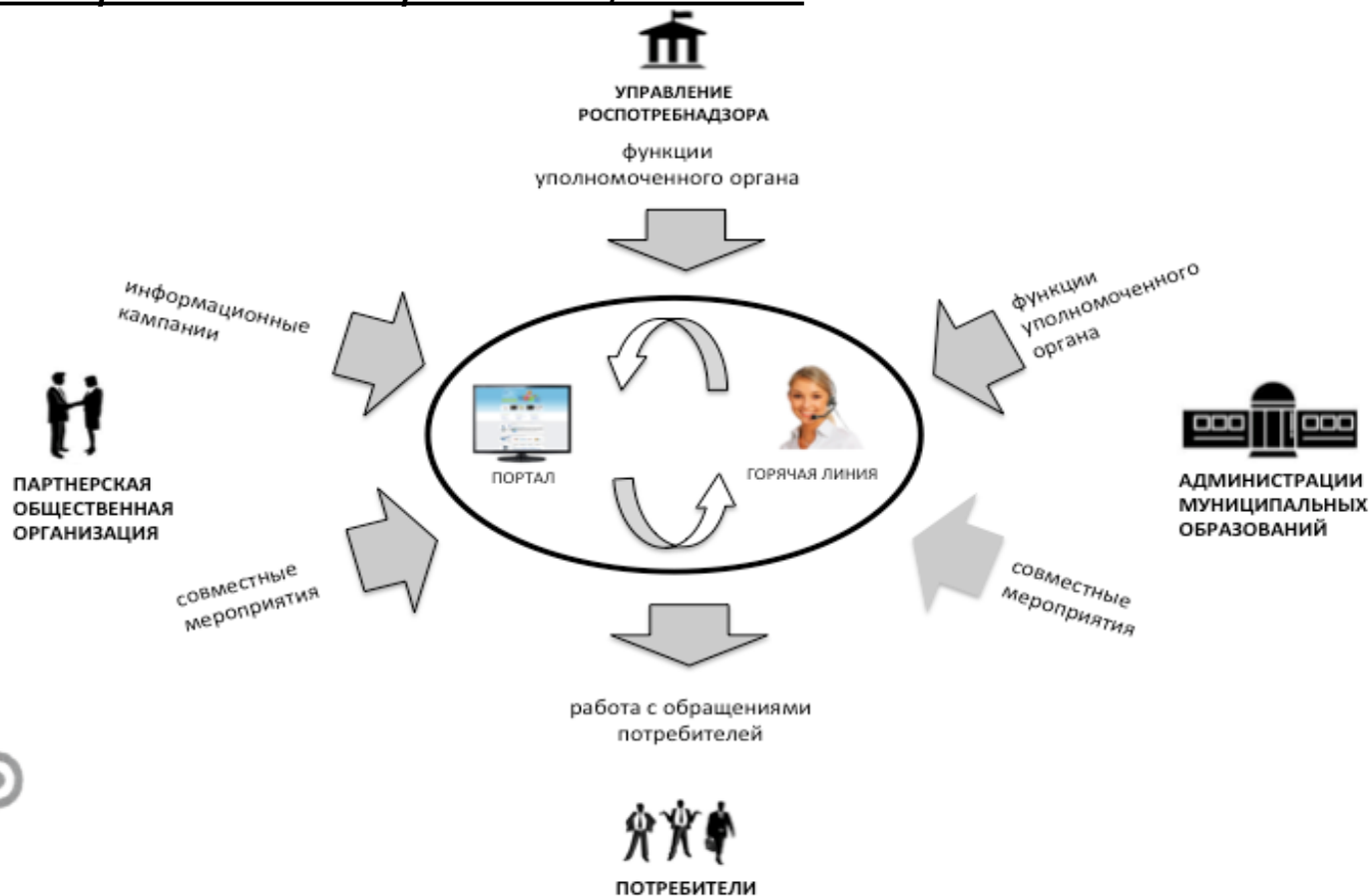
Примечания

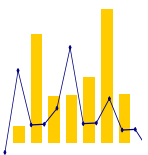


Формат взаимодействия участников проекта

Участники проекта:

- Роспотребнадзор
- администрации муниципальных образований
- МОО «Кредитный правозащитник»





Спасибо за внимание!

