

Тема: «О работе с потребителями. Общественная интернет – приемная как инструмент работы с квалификацией потребителя».

Докладчик: Советник Руководителя ФСТ России Добрынченко Нина Николаевна



Работа с обращениями граждан в 2007 году в органах государственной власти проводилась следующим образом:

1. Получение писем по традиционным каналам связи (почта);
2. Посредством современных каналов связи: электронная почта, интерактивные сервисы сайтов государственных органов;



В 2007 году было сформулировано условие разделения потребителей на квалифицированных и неквалифицированных пользователей



Признаки квалификации:

- а) Информированность;
- б) Возможность и готовность защиты собственных прав.



В 2008 году был запущен проект «Общественная интернет приемная на сайте ФСТ России»

Ключевая гипотеза проекта:

- Квалификация потребителей, в том числе населения существенно выше чем общепринятое представление о ней.



Ключевые проблемы в работе с потребителями:

- Отсутствие качественной и аналитической работы с обращениями потребителей;
- Наличие исторически сложившихся стереотипов о тотально низкой квалификации потребителя у руководства и сотрудников государственных органов власти.

Вследствие данных проблем отказ от содержательной работы с неквалифицированными потребителями;

Информационная закрытость и отсутствие адекватного представления о реальных проблемах целой группы потребителей.



В рамках проекта был проведен анализ случайно отобранных писем:

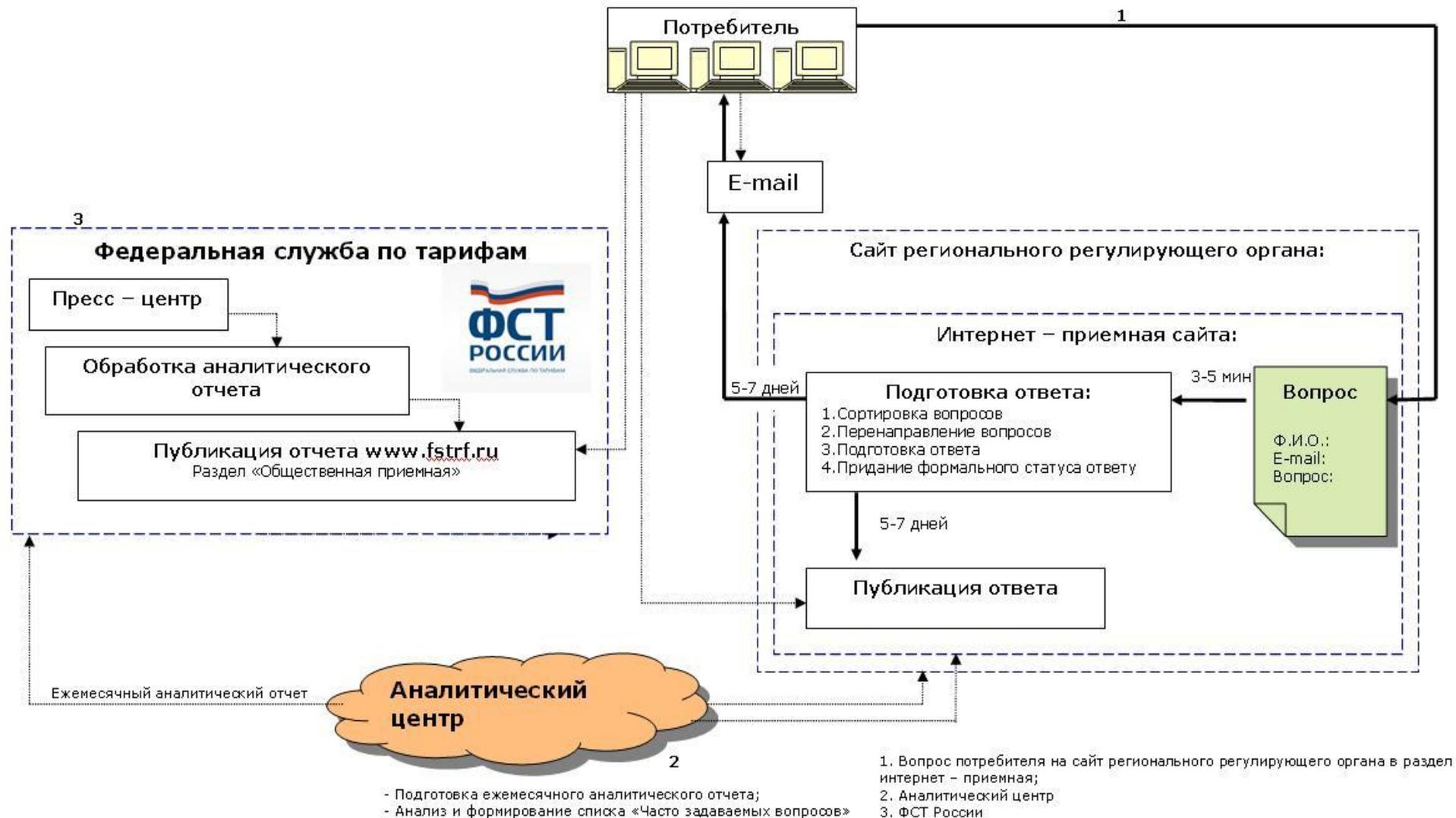
- 60 писем, присланных обычным способом (посредством почтовой связи);
- 60 писем, переданных посредством современных способов связи e-mail.

Первичный анализ показал, что вопросы, пришедшие по современным каналам связи, содержательно отличаются в следующем:

- **Эти вопросы содержат конкретную информацию;**
- **Потребители указывают на проблемы, связанные с нормоприменением и установлением тарифов;**
- **В них отсутствует эмоциональная составляющая.**



Схема взаимодействия регионального регулирующего органа с потребителем посредством интернет – приемной.



В течение 2008 года проводилось ежемесячное исследование вопросов, поступающих на сайты региональных регулирующих органов в разделы интернет-приемная

На начало 2008 г. существовало 48 электронных ресурсов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов. 17 из них имели разделы в формате «вопрос-ответ», ориентированных на взаимодействие с гражданами.

К декабрю 2008г. количество РРО имеющих интернет-сайт составило 65 из них 35 имеют разделы, позволяющие посетителям сайтов обращаться с вопросами.



В течение 2008 года на сайтах региональных регулирующих органов изучено 1066 вопросов, на основании которых был составлен список FAQ из 88 вопросов с наиболее полными и развернутыми ответами. Вопросы с ответами подготовлены специалистами региональных регулирующих органов.



Качественный анализ вопросов подтверждает ключевую гипотезу проекта:

- 1. Потребители обладают высокой квалификацией, которая неуклонно растет;**
- 2. Мы не имеем способов влияния и инструментов работы с повышением квалификации потребителей;**
- 3. Неквалифицированными потребителями на данный период остаются «уязвимые потребители», т.е. люди с ограниченными возможностями (здоровье, удаленность населенных пунктов)**



Спасибо за внимание!

Советник Руководителя ФСТ России: Добрынченко Нина Николаевна

Пресс – центр ФСТ России:

Тел: (495) 710 61 05

E-mail: info@fstrf.ru

Сайт: www.fstrf.ru

