



Комитет  
по информатизации  
и связи



Санкт-Петербургский  
информационно-аналитический центр



Комитет по промышленной  
политике, инновациям и торговле  
Санкт-Петербурга

## Конференция «Повышение потребительской грамотности граждан как основной механизм стимулирования и поддержки добросовестного бизнеса»

# Цифровые сервисы как инструмент повышения информированности потребителей

**Евгения Владимировна Федорова**

Кандидат экономических наук,  
Руководитель проектов  
Отдел проектного управления  
Управление развития перспективных проектов  
СПб ГУП «СПб ИАЦ»



# ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

НАЦИОНАЛЬНЫЕ  
ПРОЕКТЫ  
РОССИИ

Сроки реализации программы: 01.10.2018 – 31.12.2024

## ЦИФРОВЫЕ ГОСУСЛУГИ

Быстро, удобно, просто

госуслуги



ГОСУСЛУГИ  
В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Взаимодействие  
с госсектором

Госуслуги – Единый портал государственных услуг и функций, где у каждого гражданина есть возможность:

- узнать информацию об услугах
- заказать госуслуги в электронной форме
- записаться на приём в ведомство
- оплатить услуги
- оценить качество предоставления госуслуг

## СУПЕРСЕРВИСЫ



Граждане с помощью одного онлайн-заявления могут оформить государственные и негосударственные услуги **на основе жизненных ситуаций**

*Например, при рождении ребенка родителям достаточно будет нескольких кликов для оформления всего комплекта документов и пособий на ребенка*

## УСЛУГИ В ПРОАКТИВНОМ РЕЖИМЕ

Все граждане будут получать персональные уведомления о возможности получения услуг, которые автоматически оказываются государством **без подачи заявления** со стороны граждан

*Например, механизм выдачи паспорта будет запускаться автоматически по достижении гражданином определенного возраста*



✓ 2024 ГОД



массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг будут доступны в **электронном виде** без необходимости очного обращения



ПОКАЗАТЕЛИ  
НАЦИОНАЛЬНОЙ ЦЕЛИ:

## ЦИФРОВАЯ ЗРЕЛОСТЬ

ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления



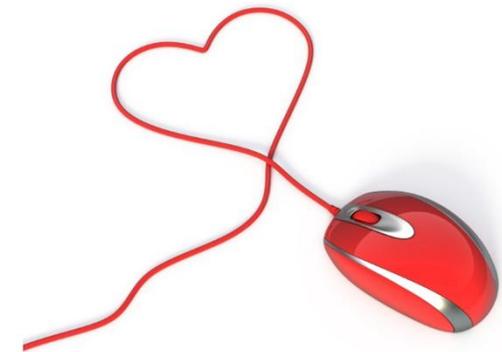
95%

массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде

# ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

**КЛЮЧЕВАЯ ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:** Ускоренное внедрение цифровых технологий в экономике и социальной сфере создаст условия для высокотехнологичного бизнеса, повысит конкурентоспособность страны на глобальном рынке, укрепит национальную безопасность и **повысит качество жизни людей.**

**ВНЕДРЕНИЕ ПЕРЕДОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ:** РАЗРАБОТКА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫХ СЕРВИСОВ/СУПЕРСЕРВИСОВ, УМНЫХ ВИРТУАЛЬНЫХ АССИСТЕНТОВ



## **Сервисы информирования клиентов в модели B2C** **B2C (Business to consumer)**

Современный рынок предлагает множество различных сервисов информирования клиентов: онлайн-сервисы, специальное программное обеспечение, облачные сервисы.

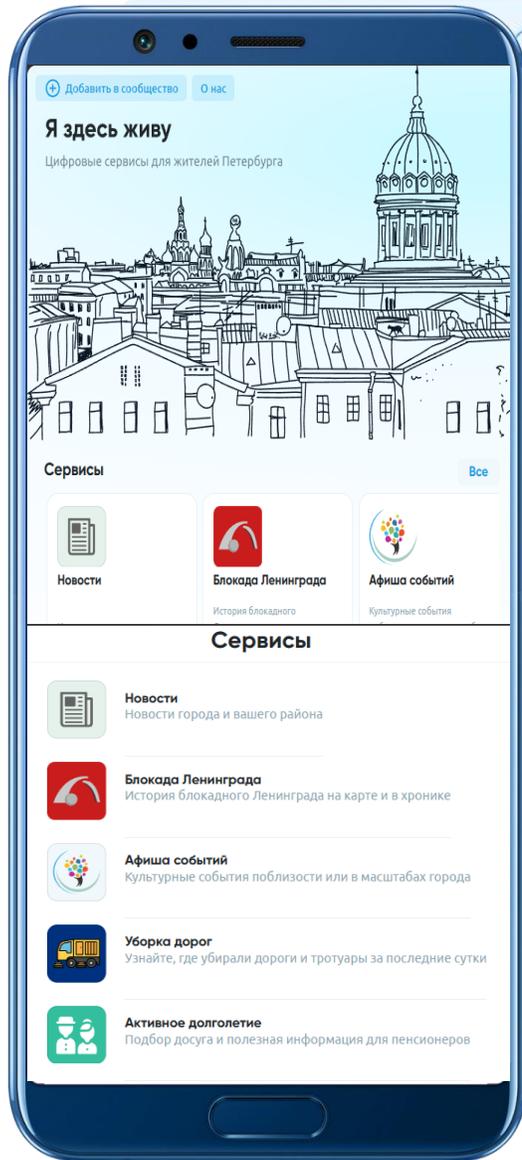
С помощью онлайн-сервисов можно осуществлять смс-рассылки, отправку push-уведомлений, @ рассылку, автообзвон.

## **Сервисы информирования клиентов в модели G2C** **G2C (Government to Citizen) — это модель электронного взаимодействия государственных органов и граждан**

Разработано много ресурсов и сервисов по представлению справочных материалов, примеров претензий, сервисов по составлению претензий и многое другое.



# МИНИ-АПП «Я ЗДЕСЬ ЖИВУ» НА ПЛОЩАДКЕ СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ ВКОНТАКТЕ



Каталог сервисов

Цели проекта

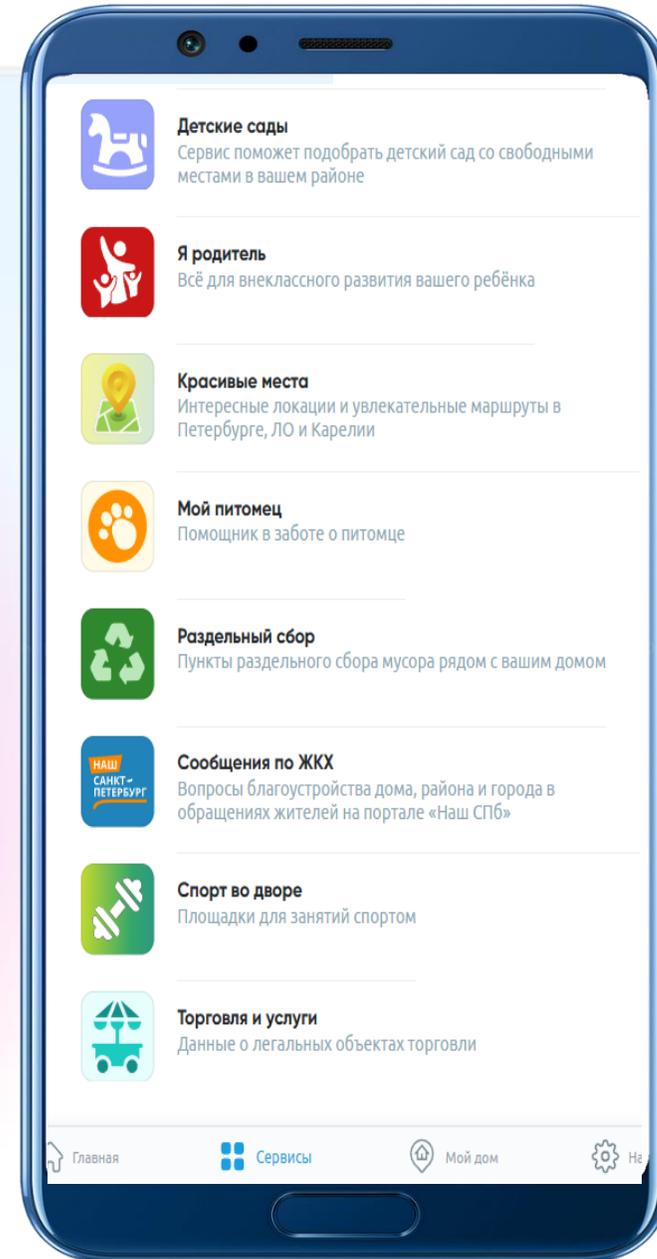
Принципы

Вехи проекта

Разработчикам

## Строим Цифровой Петербург

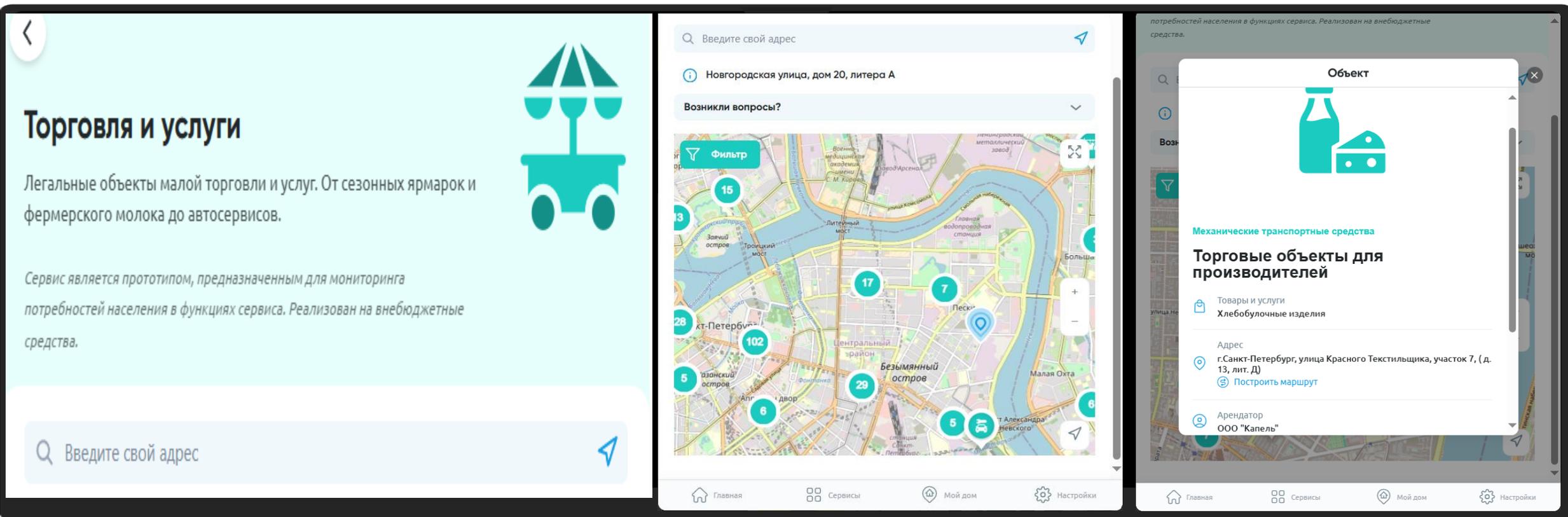
Формируем каталог информационных сервисов для петербуржцев





# СЕРВИС «ТОРГОВЛЯ И УСЛУГИ»

Сервис [«Торговля и услуги»](#) реализован в 2023 году. Данный сервис позволяет: найти на карте размещенные легальные объекты малой торговли и услуг в Петербурге: от сезонных ярмарок и фермерского молока до автосервисов; Проверить информацию о данном объекте, сообщить о нарушении (в работе).



сервисы как инструмент повышения информированности потребителей

# КАК РОЖДАЮТСЯ ИДЕИ СЕРВИСОВ В ХОДЕ РАБОТЫ В ГРУППАХ НА СТРАТЕГИЧЕСКИХ СЕССИЯХ

<p>Клиент Жизненная ситуация</p>	<p>Житель района, сотрудник ИОГВ/ОМСУ, сотрудник подведомственного учреждения Выбор мероприятия для культурного досуга</p>					
<p>Клиентский путь</p>	<p>Поиск информации о мероприятии Информирование о предстоящих мероприятиях/информирование жителей о предстоящих мероприятиях Внести подробно информацию один раз, но использовать для разных анонсов, отчетов</p>	<p>Определение достоверной и актуальной информации Регламент представления информации для всех источников/поставщиков информации Получение актуальной информации о наличии мест</p>	<p>Выбор по параметрам Удобный поиск информации для всех возрастных категорий Доступность для всех, включая людей с ограниченными возможностями</p>	<p>Просмотр карточки мероприятия</p>	<p>Регистрация/подать заявку</p>	<p>Обратная связь Отчет</p>
<p>Потребности</p>	<p>Отсутствие информации и, как следствие, пропустил интересное мероприятие</p>	<p>Невозможность посещения онлайн мероприятий</p>	<p>Неудобный поиск в разных источниках, нет возможности выбрать параметры для поиска</p>			
<p>Болевые точки</p>						
<p>Функционал</p>	<p>Заполнить форму для проведения своего мероприятия</p> <p>Карточка отчета: название мероприятия; локация (уличное/помещение); платное/бесплатное; дата; ключевая дата; кол-во участников (охват жителей); время; памятная дата; возраст; к каким категориям относится мероприятие (теги).</p>					



Комитет  
по информатизации  
и связи



Санкт-Петербургский  
информационно-аналитический центр



Комитет по промышленной  
политике, инновациям и торговле  
Санкт-Петербурга

# БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

**Евгения Владимировна Федорова**

Кандидат экономических наук,

Руководитель проектов

Отдел проектного управления

Управление развития перспективных проектов

**СПб ГУП «СПб ИАЦ»**

**[fedorova@iac.spb.ru](mailto:fedorova@iac.spb.ru)**