ГОСТЕХ

ППК РЭО РОССИЙСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР

Клиентский путь Гражданина в домене «Экология и природопользование»

Егоршев С.М.
Советник Генерального директора
ППК «Российский экологический оператор»
по вопросам экологического мониторинга

Калуга 18 Августа 2022 года

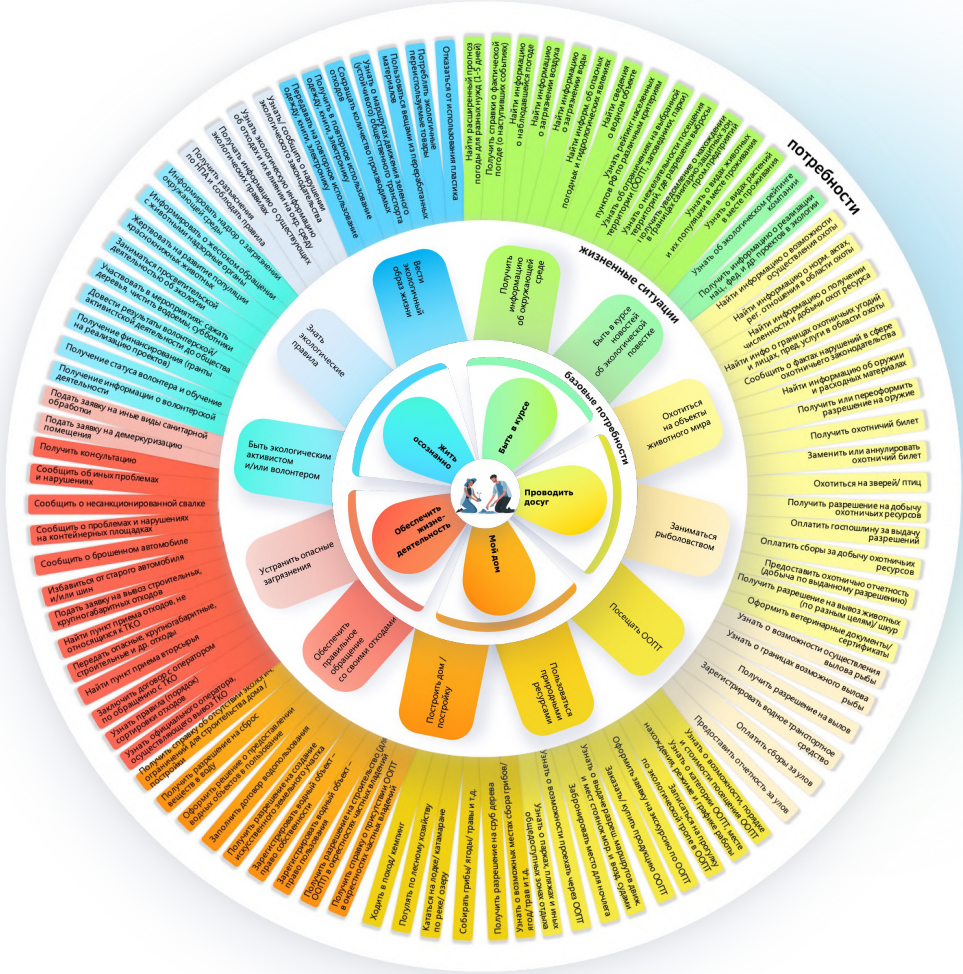
Клиентский путь гражданина

Какой он?

Определено 5 базовых потребностей гражданина в сфере экологии и природопользования

Быть в курсе	Получать актуальную информацию об экологической обстановке, быть в курсе экологической повестки
Проводить досуг	Получать актуальную информацию о природных объектах и посещать их, пользоваться природными ресурсами, включая охоту и рыбалку
Мой дом	Оценить и выбрать место жительства с учетом экологической обстановки. Построить дом с соблюдением природоохранных норм
Обеспечить жизнедеятельность	Сообщить об обнаруженных загрязнениях природной среды, нарушениях природного законодательства и получить обратную связь. Обеспечить правильное обращение с отходами
Жить осознанно	Знать экологические нормы и правила. Вести экологический образ жизни. Быть экологическим активистом или волонтером

Определены 12 жизненных ситуаций и 96 потребностей гражданина, составивших основу его клиентского пути в сфере экологии и природопользования



Результаты проведенных опросов в начале проектирования (640 анкет) и по его завершению (1 040 анкет) подтвердили актуальность выявленных жизненных ситуаций и потребностей

Клиентский путь гражданина в экологии и природопользовании сегодня

AS IS

1 Интерес за состоянием окружающей среды

- **Неудобство поиска актуальной информации** о состоянии окружающей среды
- **Отсутствие единого окна обратной связи** для граждан

2 Продвижение эко-повестки

- **Разрозненные источники** информации об экологических мероприятиях
- **Недостаточное информирование** об экологических инициативах

3 Обращение с отходами

- **Отсутствие достоверного и актуального источника информации** о сортировке отходов

4 Экологический туризм и отдых

- **Неактуальная и недостаточная информация** об ООПТ
- **Неудобство в получении необходимых разрешений** для посещения ООПТ

5 Охота

- **Низкая осведомленность граждан** о порядке действий на охоте
- **Сложность получения разрешений** на охоту **и возврата сведений** по результатам охоты

6 Жизнь в гармонии с природой

- **Отсутствие единого источника информации** об экологическом состоянии окружающей территории
- **Сложность получения** необходимых **разрешений**

7 Пользование природными ресурсами

- **Отсутствие удобной базы знаний** по пользованию природными ресурсами
- **Сложность получения** необходимых **разрешений**

8 Рыболовство

- **Разрозненность источников и неактуальность информации** о любительском рыболовстве

Клиентский путь гражданина в экологии и природопользовании завтра

TO BE

1 Интерес за состоянием окружающей среды

- Информация о состоянии окружающей среды и единый канал обратной связи от граждан в **группе сервисов «Единое экологическое окно»**

2 Продвижение эко-повестки

- Информация об экологических мероприятиях, волонтерской деятельности и эко-просвещение в **супер-сервисе «Интерактивный экологический портал»**

3 Обращение с отходами

- Информация о порядке обращения с отходами, заказ услуг по вывозу отходов в один клик через **Портал, помогающий сдать отходы и вторсырье**

4 Экологический туризм и отдых

- Персональные рекомендации по посещению и получение разрешений в один клик в **группе сервисов «Экологический туризм и отдых на особо охраняемых территориях»**

5 Охота

- Получение охотбилетов, разрешений на охоту и сдача отчетности по результатам охоты в **супер-сервисе «Дневник охотника»**

6 Жизнь в гармонии с природой

- Информация об экологической обстановке и факторах влияния на нее в планируемом месте жительства в **группе сервисов «Мой дом»**

7 Пользование природными ресурсами

- Персональные рекомендации по пользованию природными ресурсами в **Рекомендательном сервисе по поиску мест по интересам гражданина**

8 Рыболовство

- Информация по любительскому рыболовству и получение необходимых разрешений в **супер-сервисе «КЛЁВО ГИД»**

Предложены **80+** целевых сервисов

Эффекты для гражданина от сервисов домена «Экология и природопользование»

Единый источник данных оперативной и аналитической информации об изменениях экологической ситуации в любой точке страны. Объективная оценка экологичности места жительства

Единый канал двухсторонней связи с органами власти всех уровней для решения возникающих вопросов и принятия мер, в том числе по фактам нарушений в сфере экологии и природопользования

Получение информации об изменениях в законодательстве в сферах экологии и природопользования в доступной форме. Простой доступ к участию в обсуждении и формировании новых норм

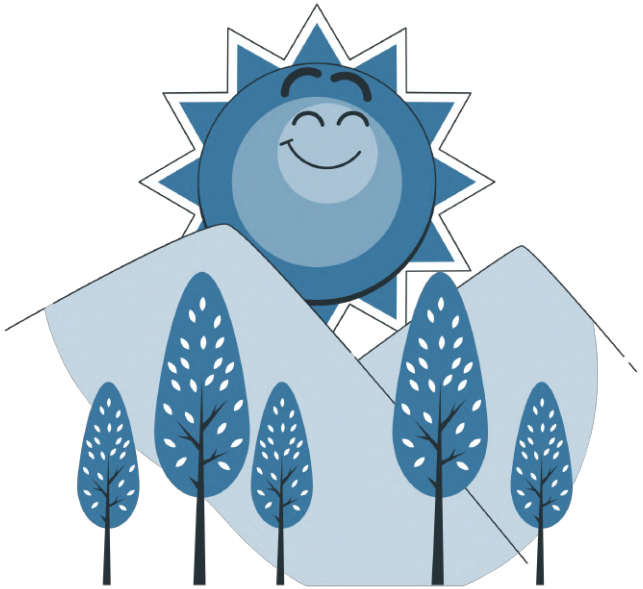
Простой доступ к результатам экологических экспертиз

Цифровой помощник в правильной утилизации всех видов отходов

Получение разрешений, связанных с природопользованием, в том числе для строительства жилья, в «едином окне»

Удобные комплексные сервисы для различных групп природопользователей: туристов, рыбаков, охотников

Простой и эффективный способ стать эко-волонтером, реализовать эко-проект

Благодарю за внимание!

Егоршев Сергей Михайлович
s.egorshev@reo.ru
+7(495)139 7077, вн. 161
ППК «Российский экологический оператор»
Сайт https://reo.ru/
ВК https://vk.com/ppkreo
Telegram https://t.me/reo_ru