



# КОНЦЕПЦИЯ

**реализации системы электронных приемных  
(жалобных книг) для оперативного получения обратной  
связи с пациентами**

**Жалуйтесь.РФ**

## **Мы резиденты Фонда Развития Интернет Инициатив Президента РФ.**

Наша команда является разработчиком первой в мире электронной жалобной книги "Жалуйтесь. РФ" - это абсолютно готовый продукт по приему и обработке отзывов и предложений потребителей услуг в режиме он - лайн с помощью видео обращений.

Данный сервис позволяет оперативно реагировать на недостатки работы и различные нарушения со стороны сотрудников на местах.

В настоящее время, наша система используется в качестве электронных книг отзывов: медицинских учреждений, приемных глав городов и регионов, и любых других сфер обслуживания населения.

Демонстрацию работы сервиса на примере ЖКХ можно посмотреть в этом видео ролике:

<https://www.youtube.com/watch?v=jKX0oYOftMk>



Демонстрация работы сервиса на примере электронной приемной депутата и председателя Московской Городской Думы Владимира Платонова:

<https://www.youtube.com/watch?v=sz5KsLbARAO>



Демонстрация работы сервиса на примере электронной приемной Главы Клинского Района Алены Сокольской:

<http://www.youtube.com/watch?v=tBUHiV6VfEE>



**Наша система уже работает во многих частных и сетевых медицинских структурах, и имеет в дальнейшем все шансы стать новым стандартом в сфере контроля качества оказываемых услуг и сфере работы с обращениями граждан.**

Вот краткий перечень медицинских организаций где успешно работает система Жалуйтесь.РФ:

Научный центр Акушерства им. В.И. Кулакова, Московский Областной Научно-Исследовательский Клинический Институт им. Владимирского (МОНИКИ), НУЗ ЦКБ 1 ОАО РЖД, НУЗ ЦКБ4 ОАО РЖД, НУЗ ЦКБ6 ОАО РЖД, Научно – клинический центр им. Герцена, Медицинский Центр им. Швецовой, Тверской Областной Перинатальный центр им. И многих других.



Мы уверены, что наша система стала бы полезным инструментом контроля работы персонала на местах.

## Что мы предлагаем:

1. Мы изготавливаем устройства приема видео обращений граждан с индивидуальным дизайном.

**ЭЛЕКТРОННАЯ ПРИЕМНАЯ  
ГЛАВНОГО ВРАЧА**

1. Нажмите кнопку **«ЗАПИСЬ»**
2. После начала записи, представьтесь и изложите суть Вашего наказа, жалобы, рекомендации.
3. Длительность записи не более 2-х минут.
4. По окончании записи, оставьте свой номер телефона для обратной связи с Вами.
5. Данное обращение не заменяет письменного официального обращения, которое подается в соответствии с нормами ФЗ № 59 от 02.05.03
6. Персональные данные являются конфиденциальными, не подлежат передаче третьим лицам, и будут использованы только в целях обратной связи.

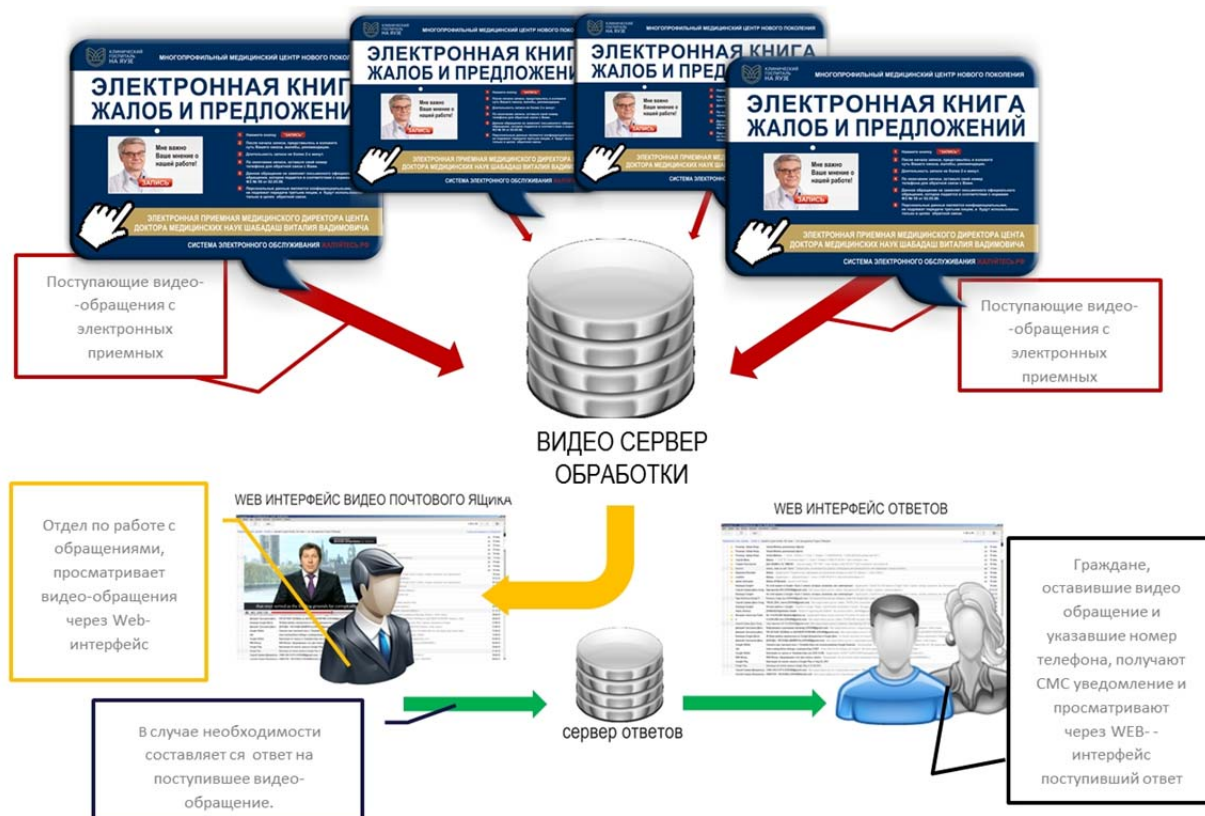
ДАВАЙТЕ ВМЕСТЕ  
СДЕЛАЕМ НАШУ  
РАБОТУ ЛУЧШЕ!

ЗАПИСЬ

**ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ДИРЕКТОРА  
НУЗ «ДОРОЖНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА ИМ. Н.А. СЕМАШКОНА НА СТ. ЛЮБЛИНО ОАО «РЖД»**

СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЖАЛУЙТЕСЬ.РФ

2. Данные устройства устанавливаются на регистратуре, а так же в других местах, для обеспечения максимальной доступности.
3. Видео обращения поступают в отдел по работе с обращениями и/или руководителю медицинского учреждения.



**4. Этот же отдел/руководитель принимает решение об ответах и мерах реагирования на обращения.**

После принятых мер реагирования, гражданину, оставившему видеообращение приходит СМС сообщение с кратким ответом и/или с приглашением зайти на сайт и прочитать полный ответ.

**5. Так же в системе предусмотрена организация личного кабинета для центрального офиса или руководителя, осуществляющего контроль за деятельностью учреждения (ий).**

Контролирующий орган имеет возможность просматривать обращения со всех электронных приемных, отслеживать принятые меры, получать статистические данные.

# ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЦЕНТРАЛЬНОГО ОФИСА ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ СИТУАЦИИ НА МЕСТАХ

По Вашему запросу будет создан отдельный кабинет, где будет реализована возможность просмотра не только каждого обращения в каждом учреждении, но и вывод статистических данных в удобной форме, также возможны персональные доработки системы.

Возможность просмотра обращений и контроля, принятых мер по всем поступающим обращениям, во всех отделениях/филиалах.

Вывод в наглядной форме статистических данных по отрицательным и положительным отзывам.

Отделение	Жалобы	Благодарность	Иные обращения	КОРРУПЦИЯ
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве	1232	213	2321	
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Санкт-Петербургу	1231	34543	23423	234
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Новосибирску	123	123	1232	132
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Омску	123	1234	34	352
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Челябинску	432	1188	110	327
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Казани	879	1847	3418	648
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Самаре	1319	5082	4521	782
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Уфе	1782	8218	8228	874
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Перми	2208	11354	12131	987
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Нижнему Новгороду	2848	14490	18087	1088
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Волгограду	3083	17423		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Саратову	3538	20781		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Оренбургу	3990	23887		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Тюмени	4423	27022		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Иркутску	4887	30588		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Красноярску	5310	33304		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Хабаровску	3754	38438		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Владивостоку	4187	38875		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Якутску	6643	42711		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Владикавказу	7084	45847		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Магнитогорску	7528	48882		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Челябинску	7871	52118		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Омску	8413	53254		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Новосибирску	8858	58388		

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

Еще раз повторимся, наш проект не идея, а полностью готовая работающая система. Мы готовы, приехать к Вам и продемонстрировать «живую» наш проект.

**Стоимость такого сервиса так же является привлекательной.**

Стоимость приобретения одного устройства составляет 11 500 рублей + ежемесячная плата за обслуживание устройства 600 рублей.

С Уважением, и надеждой на дальнейшее сотрудничество

С уважением,  
Команда Жалуйтесь.РФ

Тел: +7 495 644 98 60  
<http://тружусь.рф>