

КОНЦЕПЦИЯ

**реализации системы электронных приемных
(жалобных книг) для оперативного получения обратной
связи с гостями отелей, пансионатов, гостиниц.**

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: магазинов, ресторанов, гостиниц, клубов и любых других сфер обслуживания.

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

<https://www.youtube.com/watch?v=jKX0oYOfMk>



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

<http://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 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 организаций где успешно работает система Жалуйтесь.РФ:

Питерская сеть Елки-Палки, Запускаем с РосиИнтер, Ресторан Стрелок, Рестораны ФишПоинт, Сеть мини отелей "Крым"

В государственном секторе:

Перинатальный центр им. Кулакова, Мед. Институт МОНКИ, Областной Тверской перинатальный центр, ЦКБ Ногинского района МО, РОВД Астраханской области, Электронная приемная депутата Платонова.

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 КНИГА
ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

1. Нажмите кнопку "ТАШЕЗ".
2. После начала звонка, представьтесь и назовите путь Вашего обращения, жалобы, рекомендации.
3. Продолжительность звонка не более 2-х минут.
4. По окончании звонка, оставьте свой номер телефона для обратной связи с Вами.
5. Данное обращение не является письменного официального обращения, которое подается в соответствии с нормами ФЗ № 59 от 02.05.06.
6. Персональные данные являются конфиденциальными, не подлежат передаче третьим лицам, и будут использованы только в целях обратной связи.

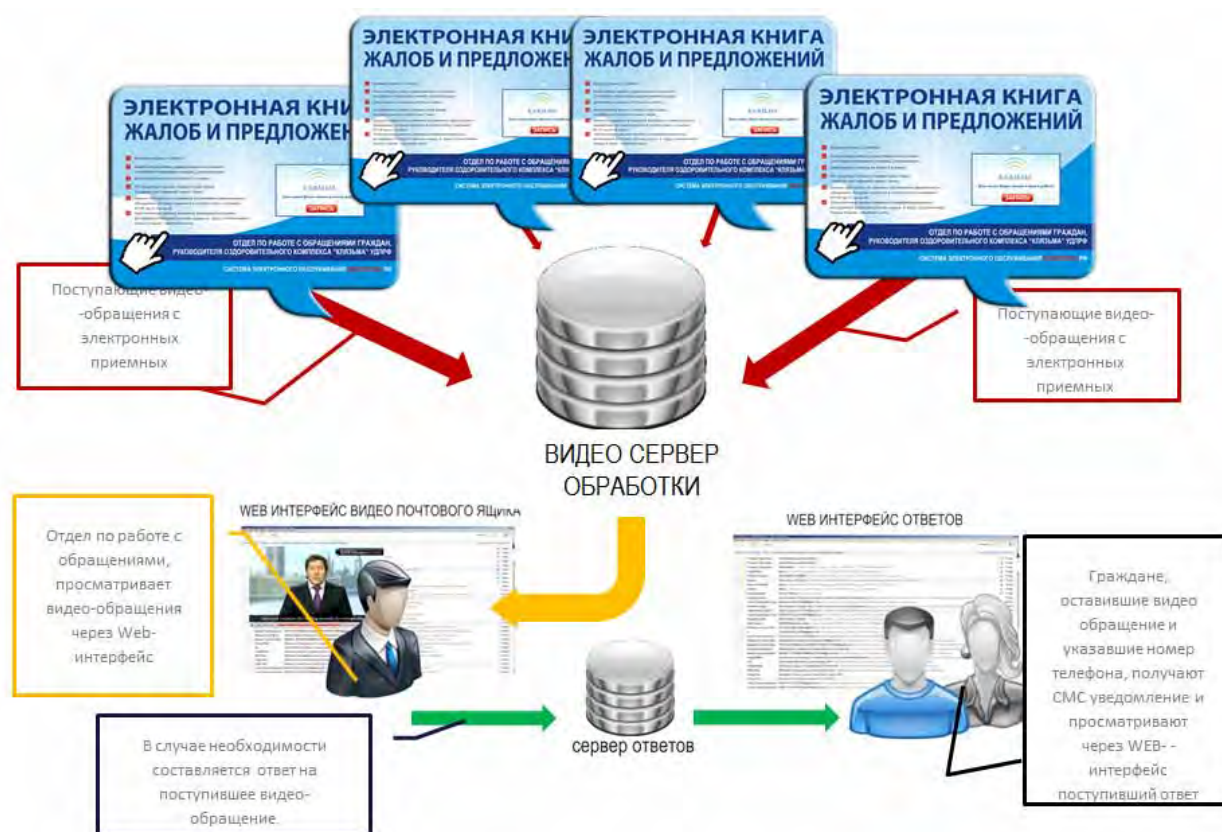
КЛЯЗЬМА
Нам важно Ваше мнение в нашей работе!

ЗАПИСЬ

**ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН,
РУКОВОДИТЕЛЯ ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА "КЛЯЗЬМА" УДПРФ**

СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ **ЖАЛУЙТЕСЬ.РФ**

2. Данные устройства устанавливаются на ресепшен и в корпусах гостиницы, а так же в других местах получения услуг гостями, для обеспечения максимальной доступности.
3. Видео обращения поступают в отдел по работе с рекламациями и/или руководителю отеля.



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

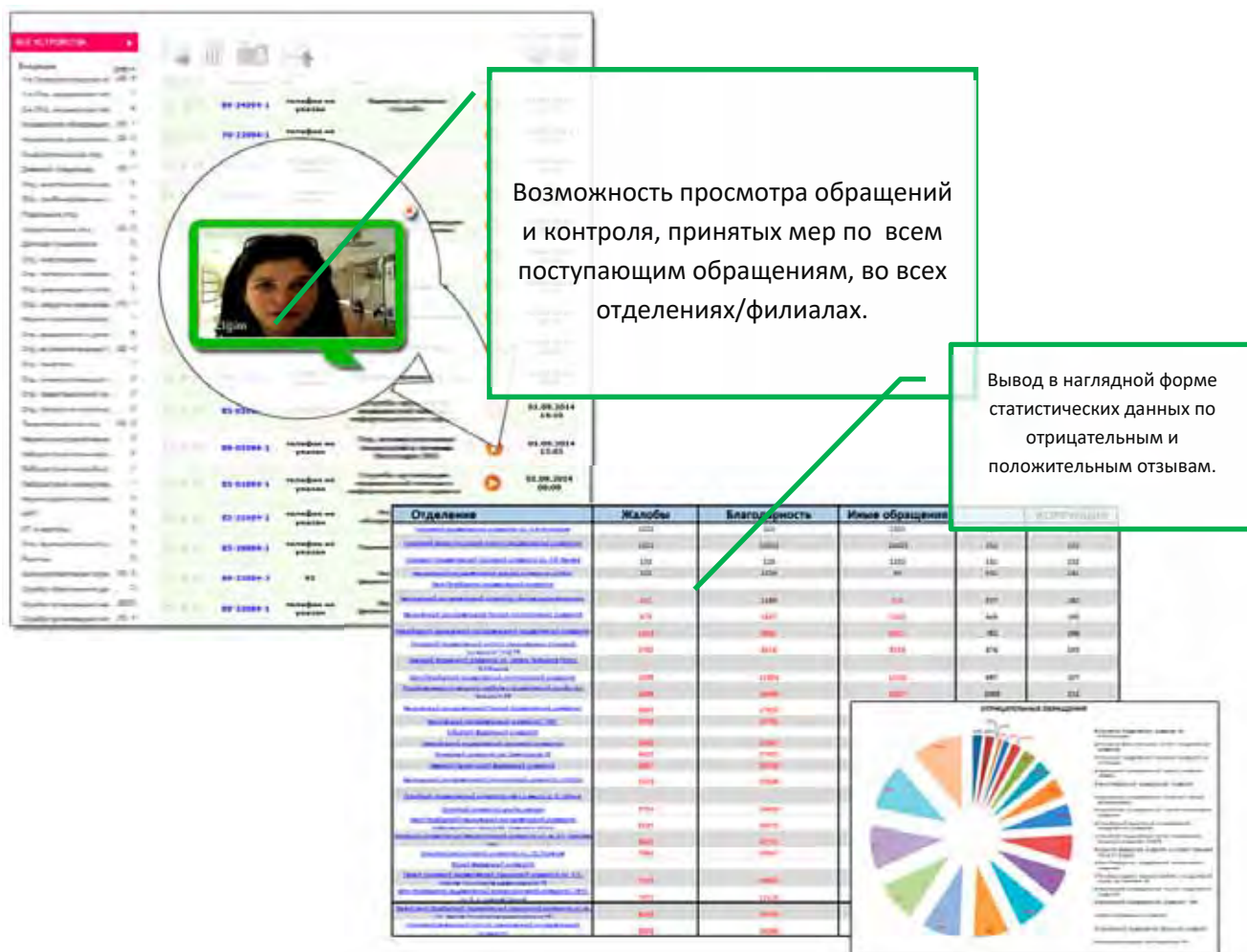
После принятых мер реагирования, гражданину оставившему видеобращение приходит СМС сообщение с кратким ответом и/или с приглашением зайти на сайт и прочитать полный ответ.

5. Так же в системе предусмотрена организация личного кабинета для центрального офиса, осуществляющего контроль за деятельностью сети гостиниц/пансионатов.

Контролирующий орган имеет возможность просматривать обращения во всех гостиницах, отслеживать принятые меры руководством гостиниц, получать статистические данные.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЦЕНТРАЛЬНОГО ОФИСА ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ СИТУАЦИИ НА МЕСТАХ

По Вашему заказу 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.



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

С Уважением, и надеждой на дальнейшее сотрудничество

С уважением,
Команда Жалуйтесь.РФ

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