

# **КОНЦЕПЦИЯ**

**реализации системы электронных приемных  
(жалобных книг) для оперативного получения обратной  
связи с клиентами банка и его филиалов.**

**С ВОЗМОЖНОСТЬЮ МОНИТОРИНГА  
ЦЕНТРАЛЬНЫМ ОФИСОМ**

## ЧТО МЫ ПРЕДЛАГАЕМ

- Нами вырабатывается единая концепция электронных приемных для Вашего банка.
- Мы предлагаем, принимать жалобы и замечания, пожелания в виде видео-обращения от клиентов, которые не довольны работой сотрудников банка на местах.



- Все видео-обращения будут поступать Руководителю отделения/филиала, с копией в Центральный офис.
- После чего, Руководителю отделения/филиала необходимо предпринять те, или иные меры, по поступившему обращению, и в личном кабинете написать краткий отчет о предпринятых мерах.
- Получая такие обращения, руководители имеют возможность оперативно принимать необходимые меры и исправлять недочеты в работе своих филиалов.
- Центральный офис будет иметь возможность проводить как выборочный мониторинг отдельных отделений/филиалов, так и иметь возможность автоматического оповещения о наличии проблем при достижении каких – то показателей.

## **ВАЖНО!**

- Наше предложение – это не идея, а запатентованная, зарегистрированная и полностью готовая к использованию система, с возможностью легкого масштабирования и настройки под конкретные нужды.
- Наша система уже работает во многих сетевых и государственных структурах, и имеет, в дальнейшем, все шансы стать новым стандартом в сфере работы с обращениями граждан.

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:

<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>



- **Финансовая нагрузка на каждое отделение банка будет не велика: стоимость одного устройства 11 500 рублей.**  
**Обслуживание одного устройства в системе: 600 руб./мес.**

- Устройство, установленное в отделении, не возможно отключить не заметно, система сразу же сообщит о неработоспособности устройства, за что можно наказывать штрафами.

**Краткий перечень организаций, где успешно работает система Жалуйтесь.РФ:**

- Департамент жилищного обеспечения Минобороны РФ
- Управление Делами Президента ДО «Дагомыс» и ДО «Клязьма»
- УМВД Астраханской области,
- Электронная приемная Главы Ингушетии,
- Электронная приемная ЦКБ РЖД имени Симашко,
- Перинатальный центр им. Кулакова,
- Мед. Институт МОНИКИ,
- Областной Тверской перинатальный центр,
- ЦКБ РЖД №1 и №6
- ФГУ Реабилитационный центр им. Швецовой
- РОВД Астраханской области,
- Электронная приемная депутата Платонова,
- Электронные приемные глав городов Клин
- Все мед. учреждения Владимирской области которые напрямую подчинены Министерству Здравоохранения Владимирской области.

...и многие другие.

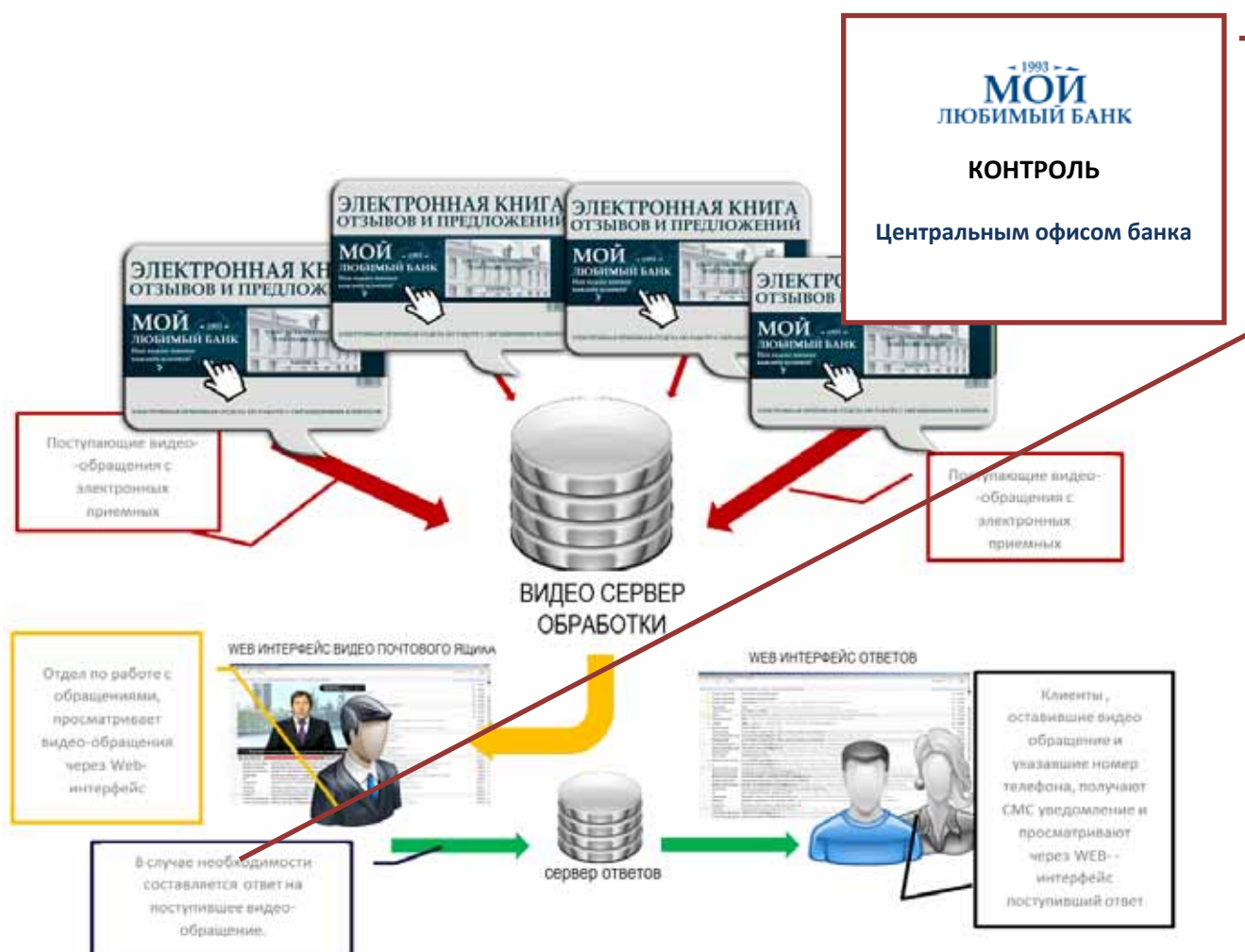
## КАК ЭТО РАБОТАЕТ

1. В Отделениях банка устанавливаются устройства, доступ к которому имеет любой желающий.



2. Клиент, подойдя к устройству, оставляет ОТЗЫВ/ЖАЛОБУ/ПОЖЕЛАНИЕ в виде видео-обращения. Если клиент желает получить ответ на свое обращение, он оставляет телефон.
3. Видео-обращения поступают в личный кабинет руководителя филиала и копия в личный кабинет Центрального офиса, о чем руководителю отделения/филиала приходит по электронной почте уведомление и/или смс уведомление.

## СХЕМА РАБОТЫ СИСТЕМЫ

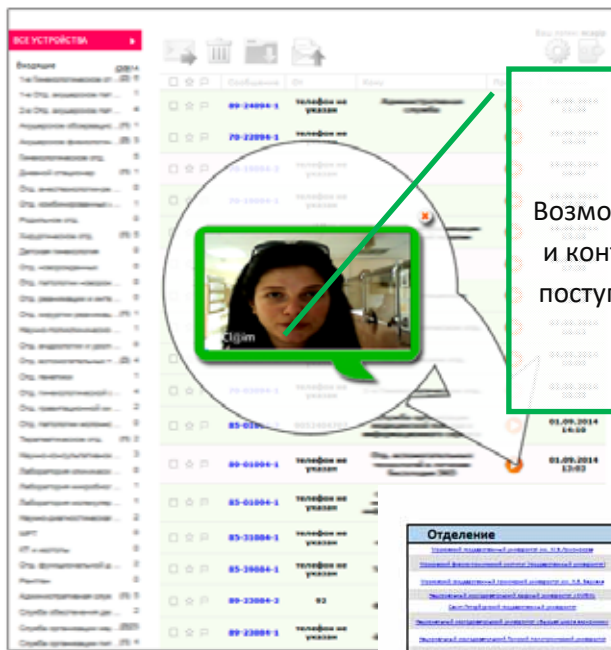


#### 4. Руководитель принимает решение об ответах и мерах реагирования на обращение.

После принятых мер реагирования, гражданину, оставившему видеобращение, приходит СМС- уведомление с приглашением зайти на сайт и прочитать полный ответ.

# 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.

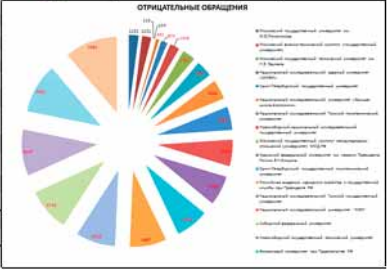


**МОЙ ЛЮБИМЫЙ БАНК**

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
Сбербанк России (филиал) г. Москва	1212	213	3211	
Сбербанк России (филиал) г. Санкт-Петербург	1231	34545	23423	234
Сбербанк России (филиал) г. Екатеринбург	123	123	1232	132
Сбербанк России (филиал) г. Новосибирск	123	1234	34	332
Сбербанк России (филиал) г. Челябинск	412	1189	910	337
Сбербанк России (филиал) г. Омск	879	1847	3418	649
Сбербанк России (филиал) г. Красноярск	1519	3082	8311	782
Сбербанк России (филиал) г. Иркутск	1762	8218	8324	874
Сбербанк России (филиал) г. Кемерово	2209	11354	12131	987
Сбербанк России (филиал) г. Новокузнецк	2549	14490	13027	2098
Сбербанк России (филиал) г. Прокуряно	5093	17429		
Сбербанк России (филиал) г. Таштагол	1934	30743		
Сбербанк России (филиал) г. Троицк	3990	23897		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	4623	27032		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	4987	30148		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	9110	19305		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	9794	39439		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	1017	20170		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	1041	42711		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	7084	45847		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	7528	48962		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	7975	52119		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	8413	55234		
Сбербанк России (филиал) г. Троицкое	8879	60389		



- ВСЕ УСТРОЙСТВА >
- СТАТИСТИКА >
- ВИДЕО-ОБРАЩЕНИЯ >

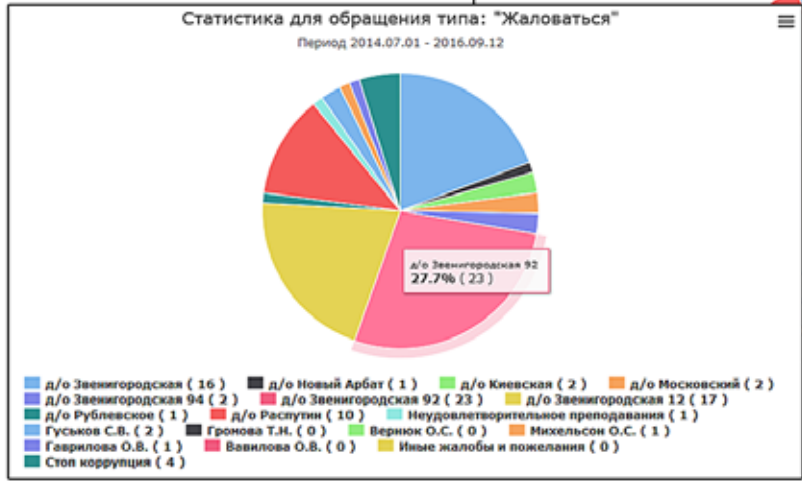
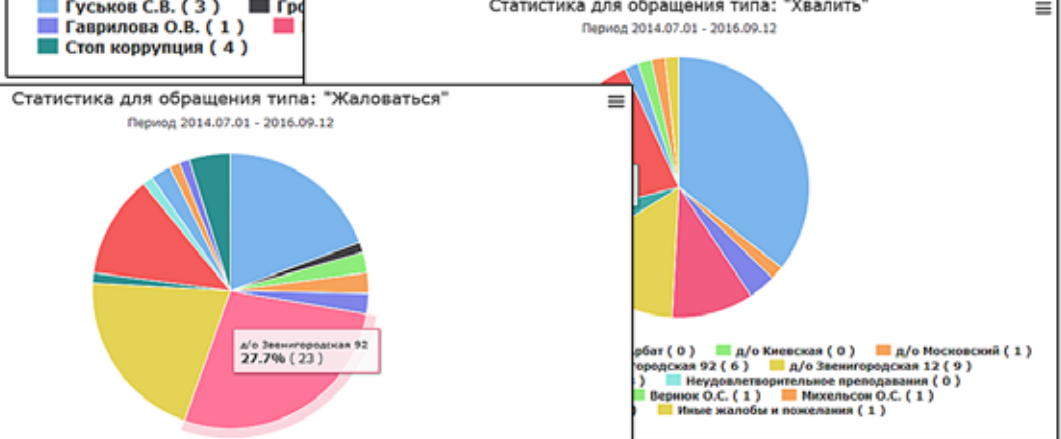
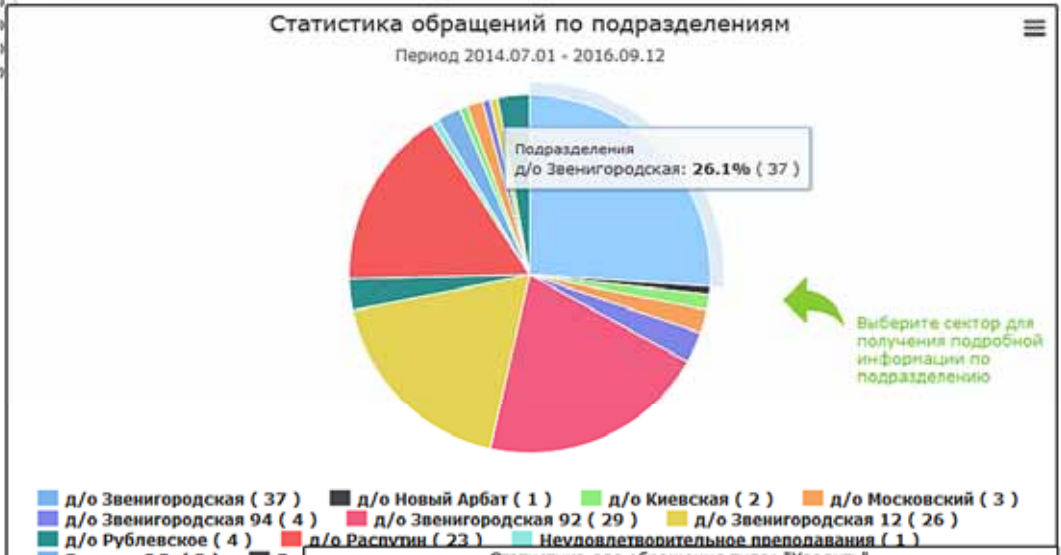
Сегодня: **Выход** Позавчера: **Эта неделя** 7 дней Этим утром: **30 дней**

ИСКАТЬ

Ваш логин: kam  
 

- Входные (96)
- д/о Звенигородская (23)
- д/о Новый Арбат
- д/о Киевская (1)
- д/о Московский (3)
- д/о Звенигородская 94 (3)
- д/о Звенигородская 92 (7)
- д/о Звенигородская 12 (24)
- д/о Рублевское (4)
- д/о Распутин (3)
- Неудовлетворительное пр... (1)
- Гуськов С.В. (2)
- Громова Т.Н.
- Верник О.С.
- Михельсон О.С.
- Гаврилова О.В.
- Вавилова О.В.
- Иные жалобы и пожелан
- Стоп коррупция

Подразделение	Всего ответ / без ответа		
д/о Звенигородская	1 / 36	28	21
д/о Новый Арбат	0 / 1	1	0
д/о Киевская	0 / 2	2	0



Еще раз повторимся, наш проект не идея, а полностью готовая работающая система.