

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=jKX0oYOfMk>



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.

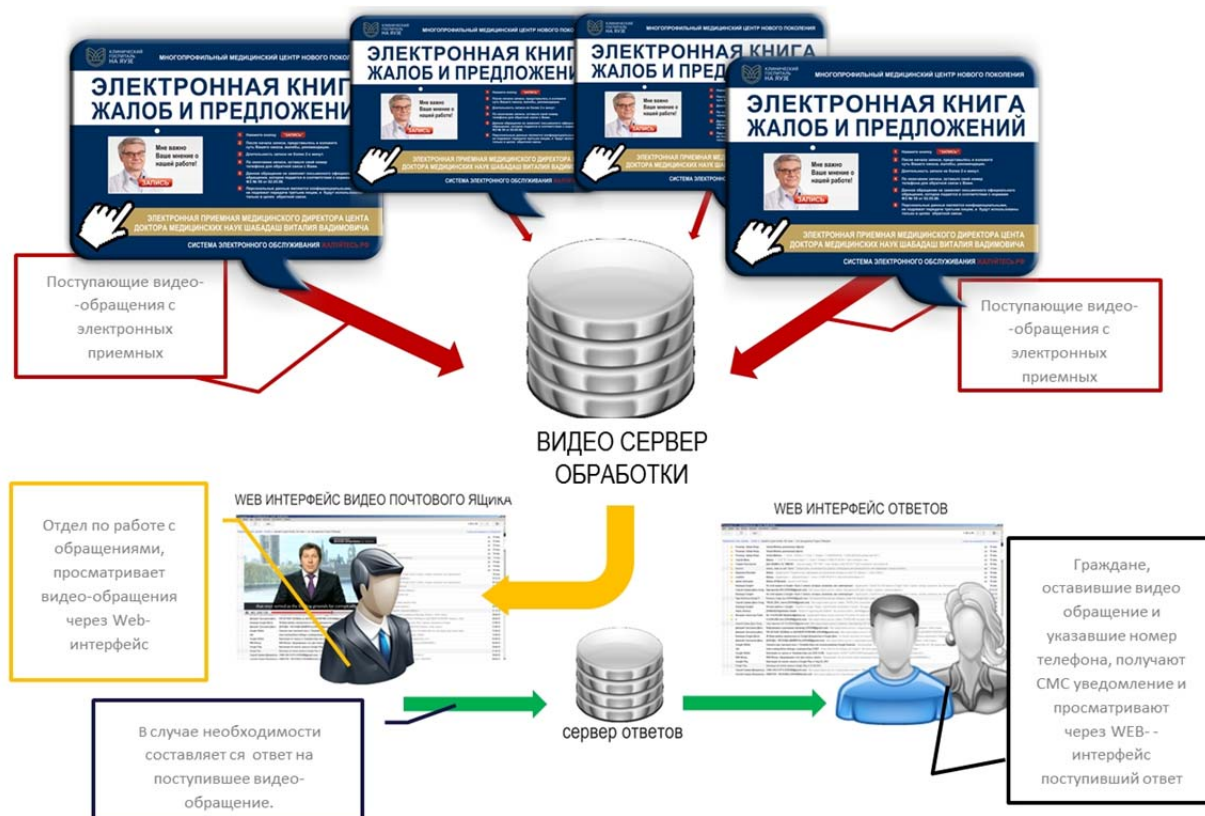
ДАВАЙТЕ ВМЕСТЕ
СДЕЛАЕМ НАШУ
РАБОТУ ЛУЧШЕ!

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	1232	213	2321		
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.А.А.А.	1231	34543	23423	234	123
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Б.Б.Б.	123	123	1232	132	132
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.В.В.В.	123	1234	34	332	241
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Г.Г.Г.	432	1188	110	337	192
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Д.Д.Д.	879	1847	3418	648	195
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Е.Е.Е.	1319	3082	4321	782	199
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Ж.Ж.Ж.	1782	8218	9228	874	203
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.З.З.З.	2208	11334	12131	987	207
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.И.И.И.	2949	14490	18097	1099	211
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.К.К.К.	3083	17423			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Л.Л.Л.	3539	20781			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.М.М.М.	3990	23887			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Н.Н.Н.	4423	27032			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.О.О.О.	4887	30348			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.П.П.П.	5310	33304			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Р.Р.Р.	3754	38439			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.С.С.С.	4197	39975			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Т.Т.Т.	6643	42711			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.У.У.У.	7084	45847			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Ф.Ф.Ф.	7528	48982			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Х.Х.Х.	7971	52118			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Ц.Ц.Ц.	8413	55254			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г.Ч.Ч.Ч.	8856	58389			

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.