

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 МОНИКИ, 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 "ЗАПИСЬ"
2. После начала записи, представьтесь и изложите суть Вашего обращения, 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, которые подаются 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.

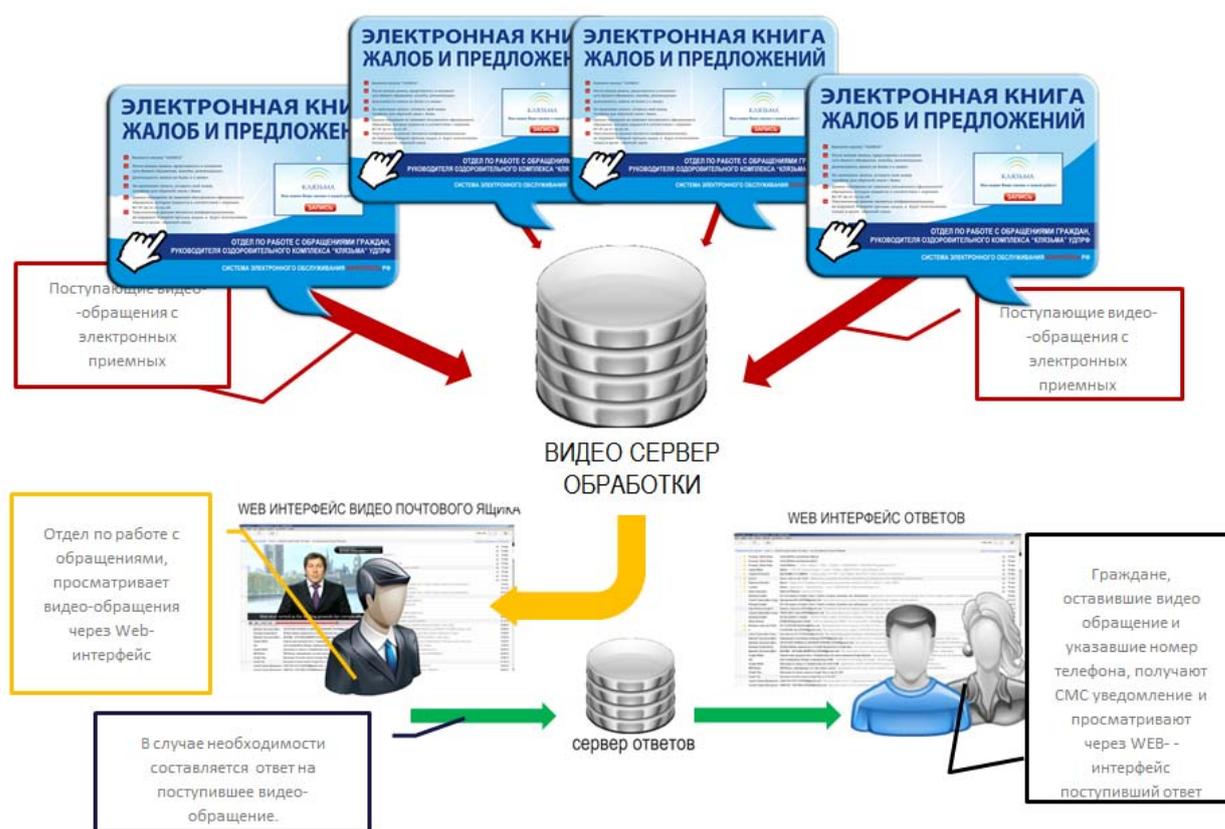
КЛЯЗЬМА
Нам важно Ваше мнение о нашей работе!
ЗАПИСЬ

**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.

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	
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	1232	213	2321		
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	1231	24543	23423	234	323
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	123	323	1232	132	132
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	123	1234	34	532	243
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	432	1189	110	337	182
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	879	1947	3418	449	195
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	1319	3082	8321	792	199
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	1782	8218	8228	874	203
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	2208	11334	12131	987	287
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	2049	14490	14007	1099	211
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	5089	17625			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	1639	20761			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	3990	23987			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	6023	17033			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	4987	30568			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	5100	33304			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	3754	36439			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	6187	18875			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	6641	42711			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	7084	43847			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	7528	48982			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	7973	52119			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	8415	35274			
Федеральное государственное учреждение «Центральный архив России»	8819	18189			

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

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

Стоимость такого сервиса так же является привлекательной.

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