

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.

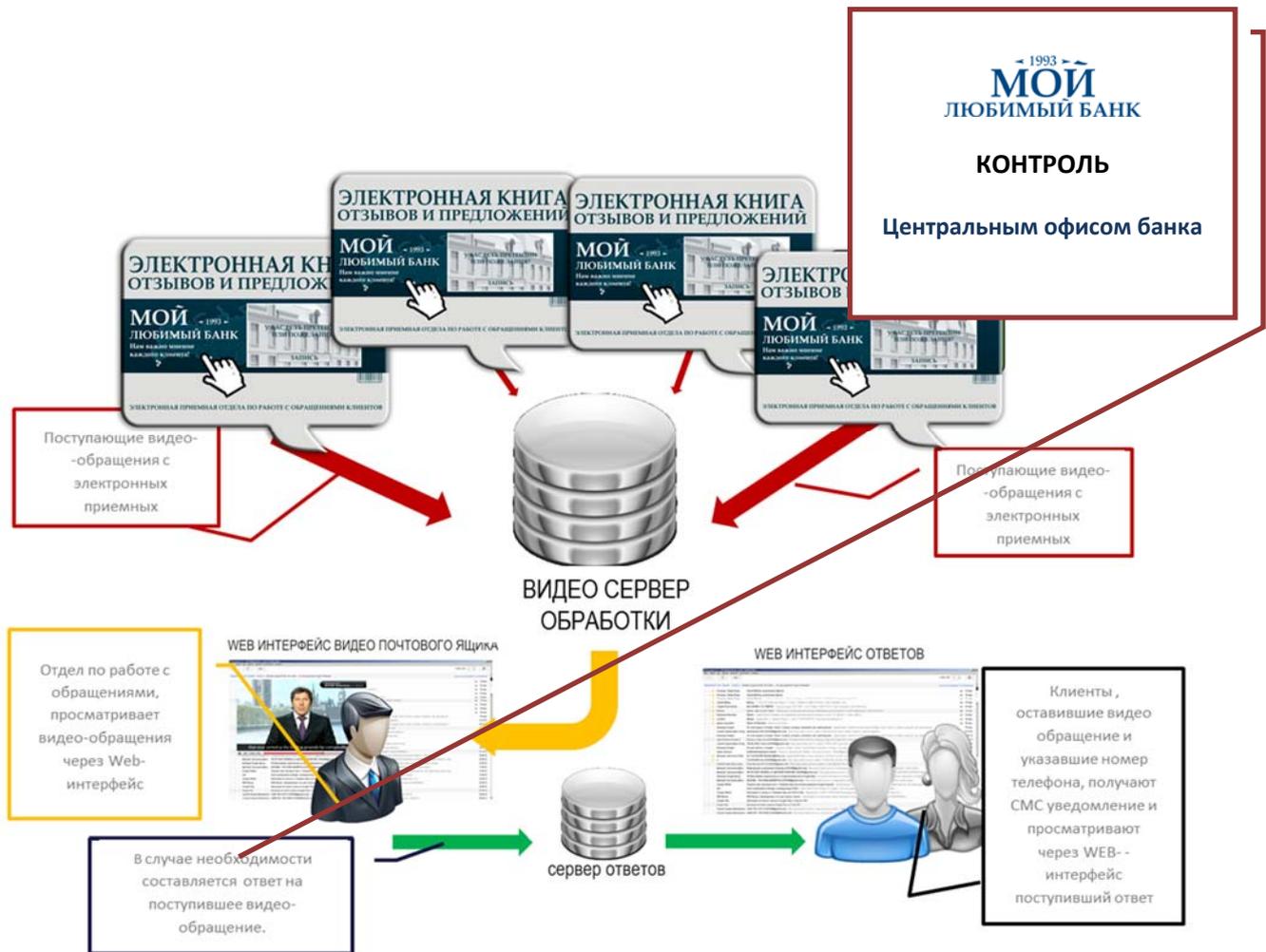
КАК ЭТО РАБОТАЕТ

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

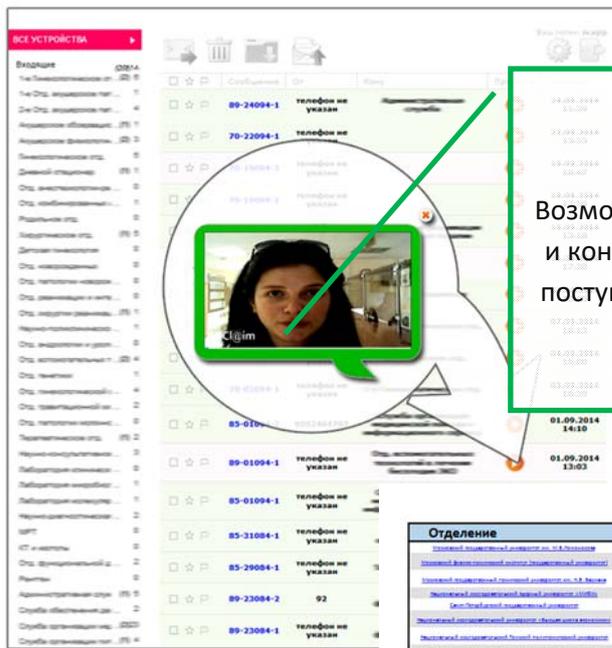


4. Руководитель принимает решение об ответах и мерах реагирования на обращение.

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.

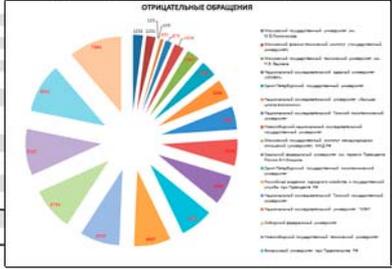


1993
МОЙ ЛЮБИМЫЙ БАНК

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	Благоприятность	Иные обращения	КОРРУПЦИЯ
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	1232	213	2321	
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	1231	34543	23423	234
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	123	123	1232	132
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	123	1234	34	332
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	432	1189	310	337
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	875	1847	3416	649
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	1319	3081	6331	782
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	1762	8218	8226	874
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	2206	11354	12131	987
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	2549	14490	15037	1099
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	3083	17423		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	3334	20761		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	3980	23897		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	4403	27032		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	4987	30148		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	5310	33303		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	5754	30439		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	6197	32975		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	6641	42711		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	7084	43547		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	7528	48982		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	7971	52116		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	8413	57234		
Отделение «Вологодский районный отдел» г. Вологда	8856	62359		



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

Сегодня Вчера Позавчера Эта неделя 7 дней Этот месяц 30 дней

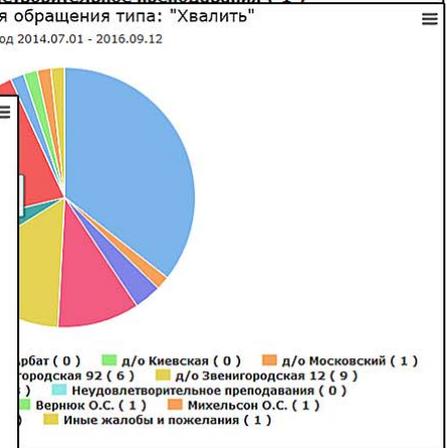
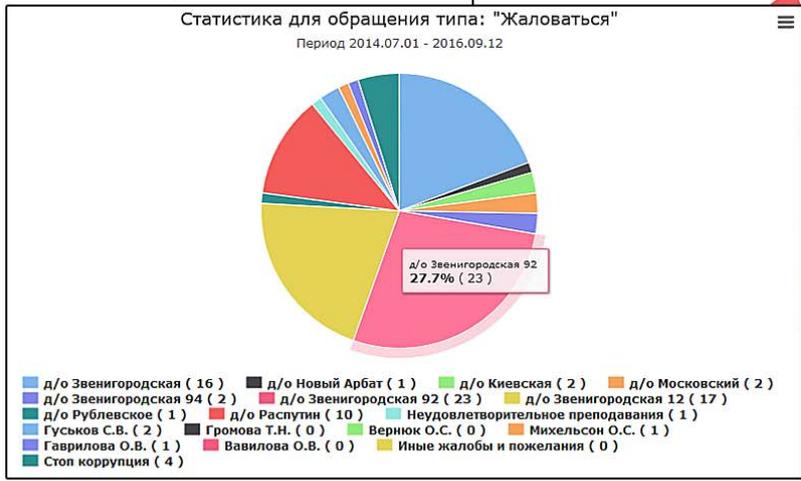
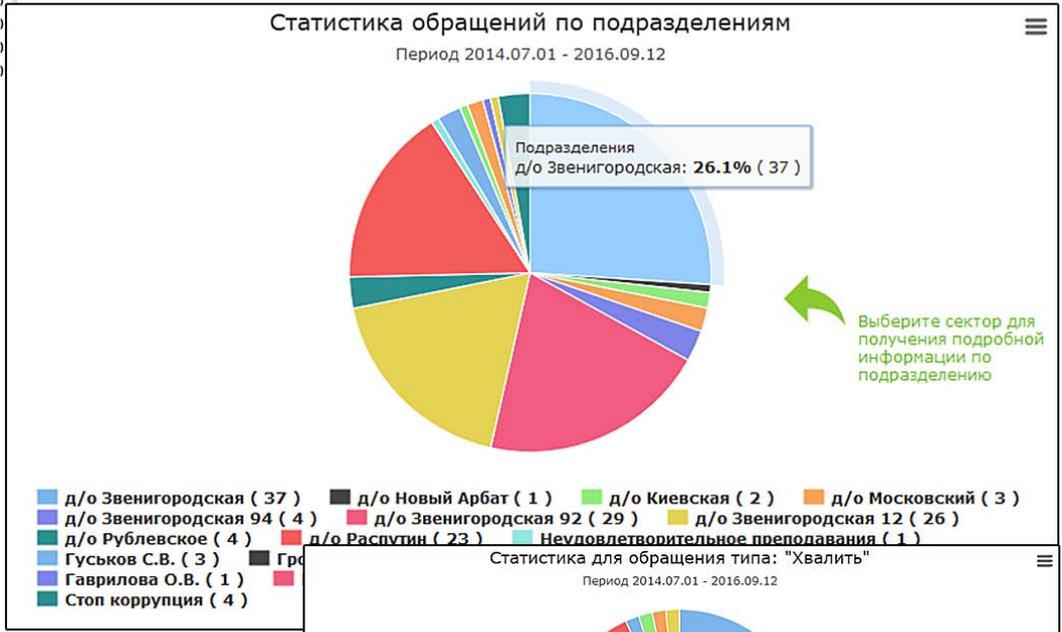
Период: 2014.07.01 - 2016.09.12

ИСКАТЬ

Ваш логин: kam
 

- Входящие (99) 91
- д/о Звенигородская (23) 36
- д/о Новый Арбат 1
- д/о Киевская (1) 2
- д/о Московский (3) 3
- д/о Звенигородская 94 (3) 4
- д/о Звенигородская 92 (7) 27
- д/о Звенигородская 12 (24) 26
- д/о Рублевское (4) 4
- д/о Распутин (3) 3
- Неудовлетворительное пр... (1) 1
- Гуськов С.В. (2) 2
- Громова Т.Н.
- Вернюк О.С.
- Михельсон О.С.
- Гаврилова О.В.
- Вавилова О.В.
- Иные жалобы и пожелани
- Стоп коррупция

Подразделение	Всего ответ / без ответа		
 д/о Звенигородская	1 / 36	16	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.

С Уважением,
Команда Жалуйтесь.РФ
 Тел: +7 495 644 98 60