



КОНЦЕПЦИЯ

реализации системы электронных приемных для оперативного получения обратной связи с гражданами и потребителями государственных услуг.

Разрешите представить и попросить Вас поддержать наш социально – значимый проект.

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 Проект отражает инициативу Д.А. Медведева, озвученную 27 февраля 2013 года:

«В стране действует более 300 тысяч государственных и муниципальных учреждений здравоохранения, образования, социального обслуживания. Правительство со своей стороны приняло целый ряд государственных программ, подкрепленных бюджетными инвестициями, для того, чтобы в следующие годы уровень школ, поликлиник, больницы, других социальных учреждений продолжал расти. Но не все зависит от денег, уверен Медведев: "Инвестиции могут дать результат, если учреждения будут реально зависеть от оценки людей, от того, какой выбор они делают".

<http://government.ru/news/537/>

Наш сервис позволяет оперативно реагировать на недостатки работы сотрудников на местах!

В настоящее время, наша система используется, так же готова к использованию в качестве электронной приемной главных врачей, директоров школ, губернаторов, мэров, начальников отделов полиции и других структур государственного сектора.

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>



Наша система уже работает во многих сетевых и государственных 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:

Перинатальный центр им. Кулакова, Мед. Институт МОНКИИ, Областной Тверской перинатальный центр, Больницы РЖД, все больницы ФМБА Ростовской области, Больницы Владимирской области, РОВД Астраханской области, Электронная приемная депутата Платонова, Электронные приемные главы г. Клин и многие – многие другие.

Мы уверены, что наша система стала бы полезным инструментом в виде электронных приемных осуществляющим контроль и оценку качества оказываемых социальных услуг гражданам.

Ниже прилагаем, пример концепции для внедрения системы приемных в медицине.

КОНЦЕПЦИЯ

**реализации системы электронных приемных
(жалобных книг) для оперативного получения обратной
связи с пациентами**

Жалуйтесь.РФ



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 сообщите 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.

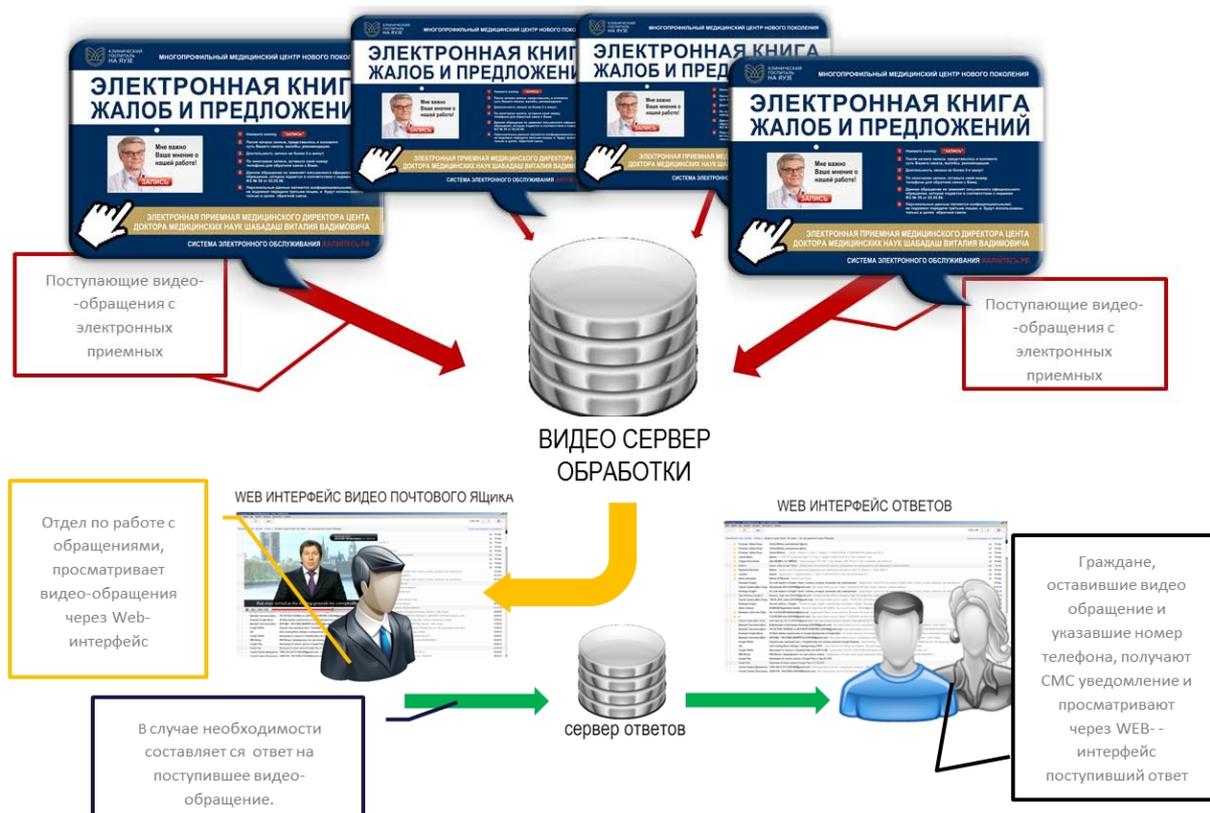
ДАВАЙТЕ ВМЕСТЕ
СДЕЛАЕМ НАШУ
РАБОТУ ЛУЧШЕ!

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	
Федеральное государственное учреждение "Центральный аппарат Роспотребнадзора"	1232	213	2321		
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	1331	3453	25432	234	123
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	123	123	1232	132	152
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	123	1234	34	332	243
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	432	1199	310	337	192
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	879	1947	5428	649	199
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	1319	3042	8321	782	399
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	1762	6218	9228	874	203
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	2079	14394	12144	987	297
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	2649	14490	14000	1099	211
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	3693	17423	14027		
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	3939	30761			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	3990	23997			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	4623	27032			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	4967	30189			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	5102	33304			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	3754	39439			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	6197	39975			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	6941	42711			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	7084	43847			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	7529	48992			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	7975	52119			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	8413	53274			
Федеральное государственное учреждение "Центральное бюро Роспотребнадзора"	8939	58339			

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

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