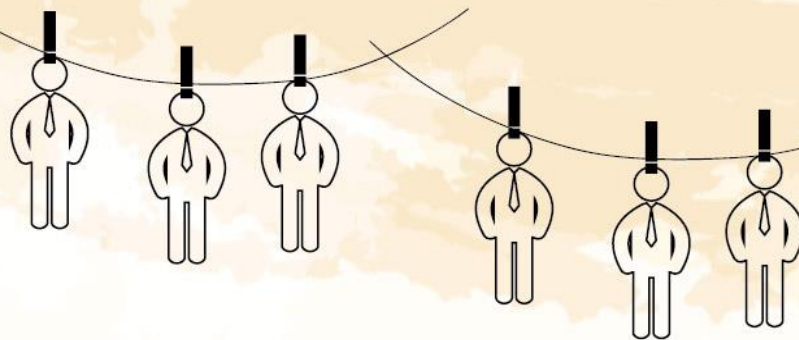


ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



ЦЕНТРАЛЬНА ПРАЛЬНЯ



Навіщо наша система?

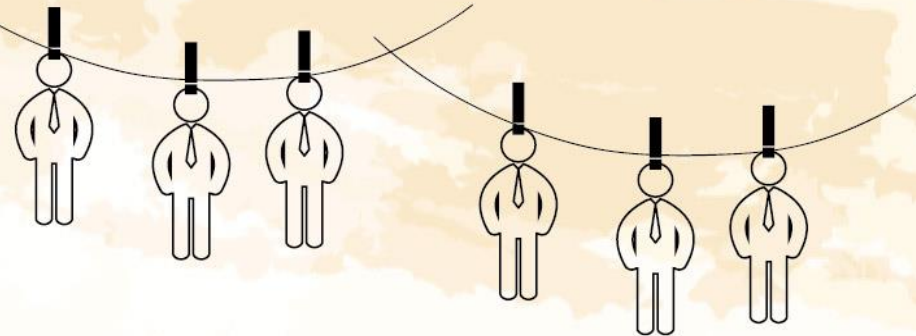
Всі ми користуємося послугами державних організацій і не завжди залишаємося задоволені їх якістю. Деякі з нас навіть намагаються виправити ситуацію – написати скаргу або сходити на прийом до керівника.



Але це лише перший крок довгих поневірянь тому, що чиновники сидять в теплих кабінетах, отримують зарплатню та в перервах між пас'янсами пишуть Вам відписки, а Ви витрачаєте **свій** час. То ж до кінця доходять лічені одиниці.



ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



То що робити?

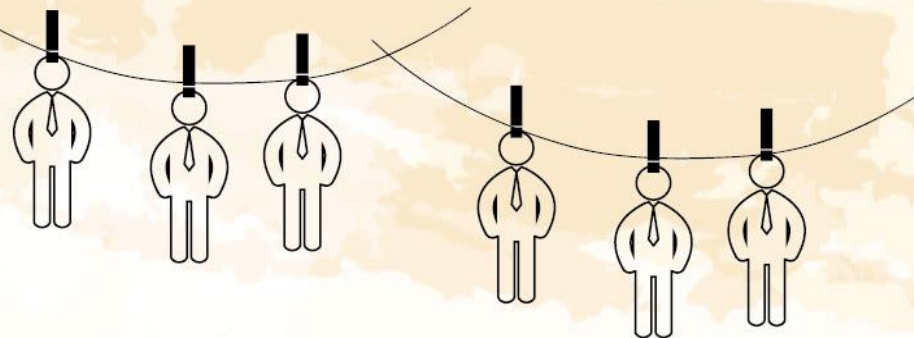
Тому з'явилася ідея надати людям шанс виправити ситуацію, для чого запитати у них, чи залишилися вони задоволені обслуговуванням, зібрати ці відгуки та зрозуміти, хто «косяче» і підвищує свої шанси на покарання, або навіть на звільнення. А хто працює сумлінно, та навпаки має отримати премію або піти на підвищення. Відгуки будуть публічні, а гласність – наша сила.



Коли чиновник зрозуміє, що все на виду і тягнеться за ним все життя, він має задуматися: «чи варто продовжувати «косячити»?», та сподіваємось, почне виправлятися.



ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



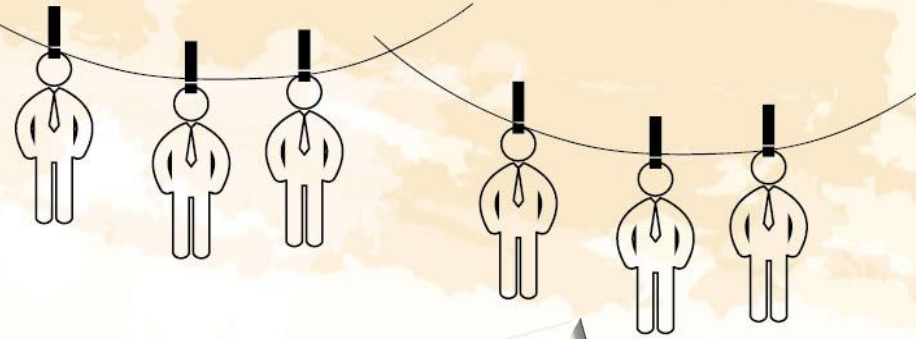
Яку проблему вирішуємо?



- ✓ Система надає споживачу державних послуг не існуючу зараз зручну та швидку можливість залишити відгук по щойно отриманій послугі.
- ✓ Дозволяє виявити «слабкі» місця в обслуговуванні та надає можливість виправити їх, що має призвести до удосконалення обслуговування державними організаціями, підвищенню їх прозорості та відновленню довіри до державних організацій та держави в цілому.

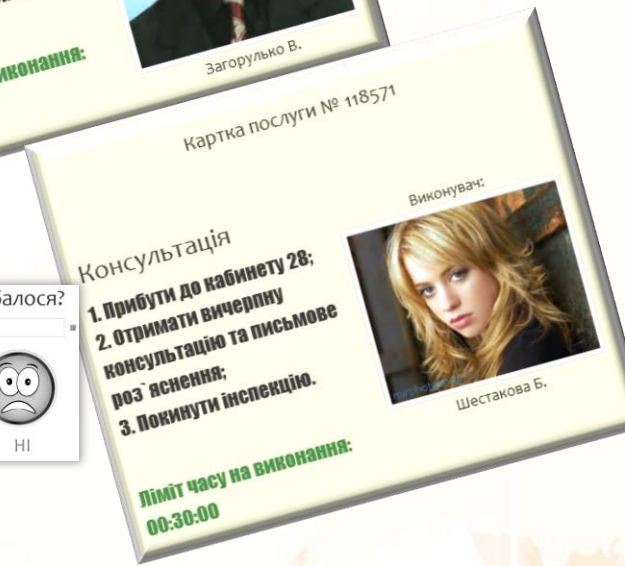
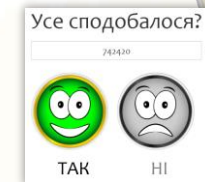
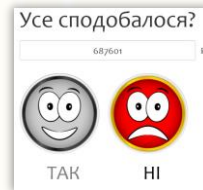
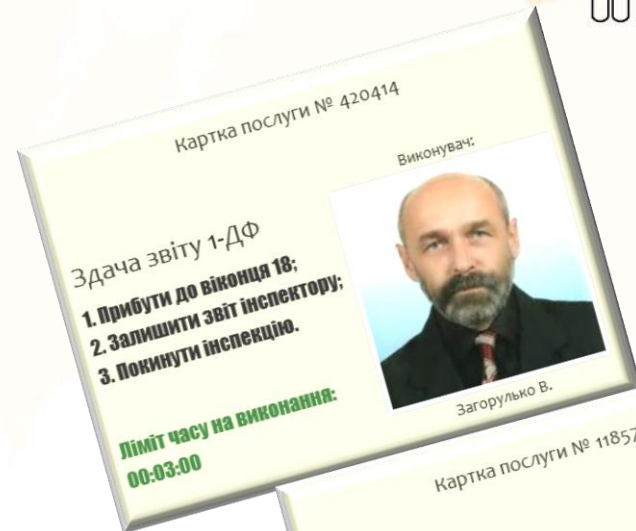


ЦЕНТРАЛЬНА ПРАЛЬНЯ



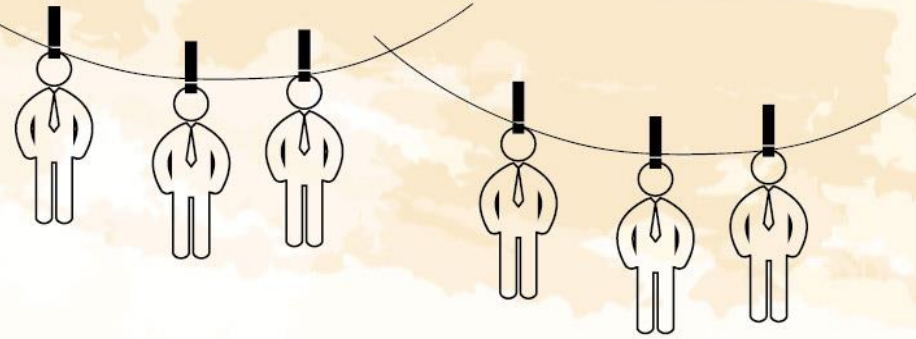
Як вирішуємо проблему?

- Послуги стандартизуються за допомогою карток послуг, які відображаються споживачам заздалегідь, до отримання послуг. То вони знають як це має бути «в ідеалі».
- Клієнти отримують замовлені послуги, порівнюють їх з регламентованими та залишають відгуки щодо якості обслуговування у системі.
- Система надає можливість відповідальним особам аналізувати накопичені відгуки з метою прийняття рішення щодо удосконалення процесів.



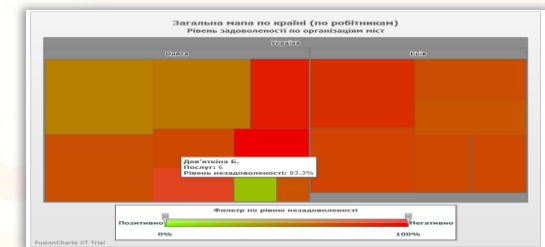
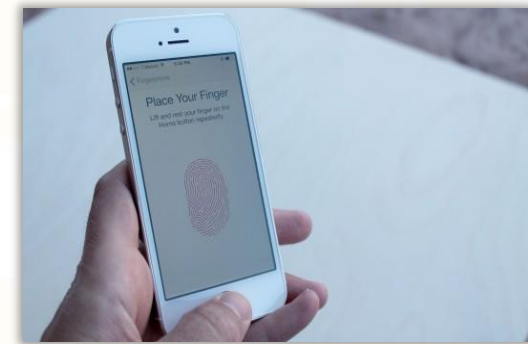


ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



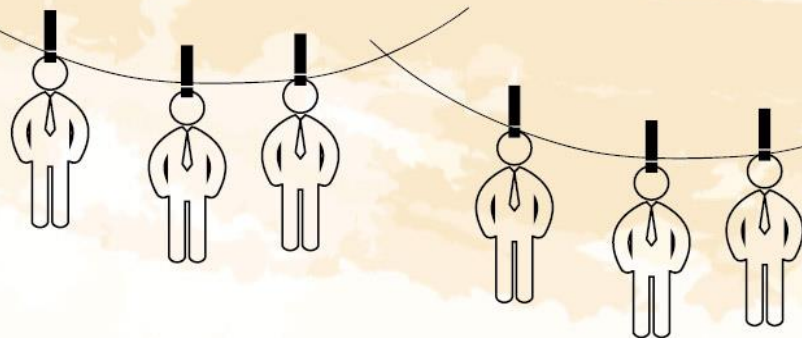
Які дані ми використовуємо?

- ☐ Перелік працівників та посад організацій.
- ☐ Перелік послуг організацій з чітким роз'ясненням процедур (картки послуг).
- ☐ Дані, необхідні для ідентифікації клієнтів.
- ☐ Система приймає та зберігає дані, котрі генерують отримувачі послуг державних установ, такі як «оцінка» та «відгук», які «прив'язані» до послуг та їх виконувачів.

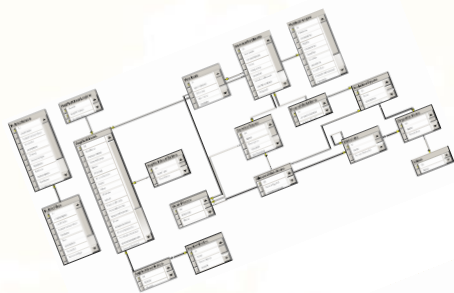




ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



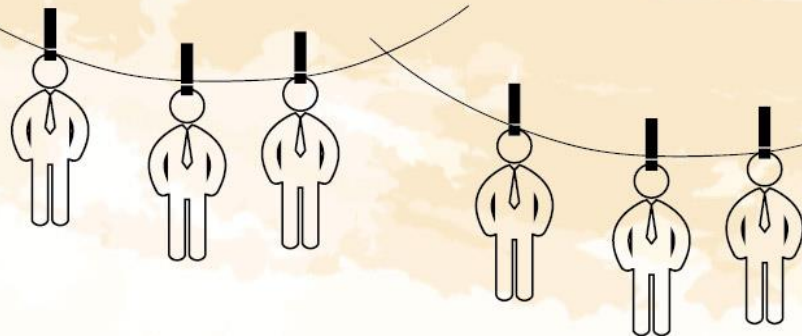
Що вже зроблено?



- Створено робочий прототип, який дозволяє ознайомитись з ідеєю:
 - <http://pralnademo.azurewebsites.net/>
- Сформована візія повнофункційної системи





ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



Демо версія системи

- ✓ Уявіть, що Ви щойно отримали послугу та бажаєте залишити оцінку якості.
- ✓ На вихіді з організації Ви бачите термінал

Усе сподобалося?

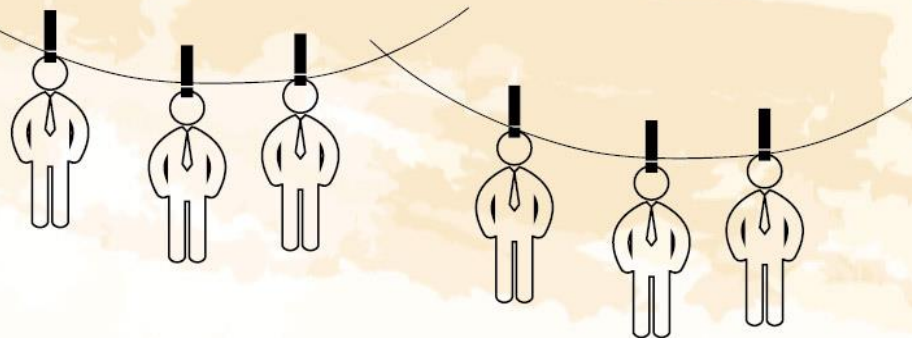
 

ТАК НІ

(наразі перейдіть за посиланням <http://pralnademo.azurewebsites.net/>)




ЦЕНТРАЛЬНА ПРАЛЬНЯ





- ✓ Так як Ви отримали заздалегідь замовлену послугу, Вам вже відомо, яким чином ця послуга мала б надаватись. Торкаючись сканера квитків, знайдемо її (а зараз для цього потрібно ввести номер квитка або вибрати уснуючий з переліку).



Усе сподобалося?



Будь ласка, вкажіть, чи задоволені Ви якістю послуги.




ТАК

НІ

Картка послуги № 803235

Здача звіту 1-ДФ

Виконувач:



Дев'яткіна Б.

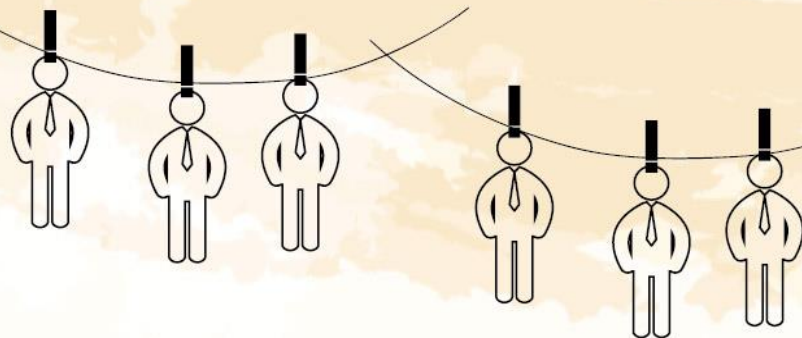
1. Прибути до віконця 18;
2. Залишити звіт інспектору;
3. Покинути інспекцію.

Ліміт часу на виконання:
00:03:00

(Підказка. Існуючий квиток можливо вибрати цією кнопкою)



ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



✓ Якщо отримана послуга не відповідає прописаній у картці послуг,


✓ ...то Ви тиснете «НІ»...


✓ ... та вказуєте, що саме не сподобалось.

Усе сподобалося?

803

Натисніть, якщо не повністю задоволені якістю отриманої послуги та бажаєте вказати причини.

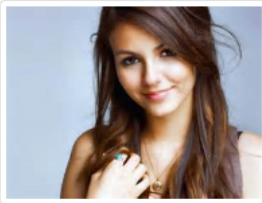
 ТАК

 НІ

Картка послуги № 803235

Здача звіту 1-ДФ

Виконувач:



Дев'яткіна Б.

1. Прибути до вікна 18;
2. Залишити звіт інспектору;
3. Покинути інспекцію.

Ліміт часу на виконання:
00:03:00

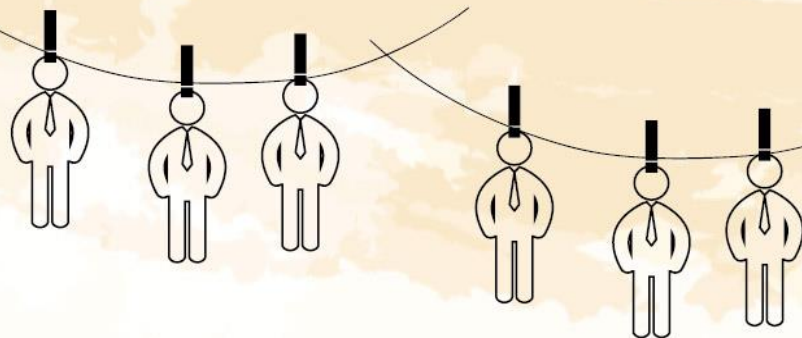
Будь ласка, вкажіть виявленні порушення

☐ Затягування часу
☐ Зайві питання
☐ Інше

Зберегти Відміна



ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



- ✓ Якщо ж Вам все сподобалося, тиснемо «ТАК».

Усе сподобалося?

803235



ТАК



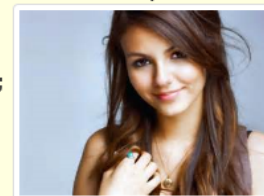
НІ

Картка послуги № 803235

Здача звіту 1-ДФ

1. Прибути до віконця 18;
2. Залишити звіт інспектору;
3. Покинути інспекцію.

Виконувач:



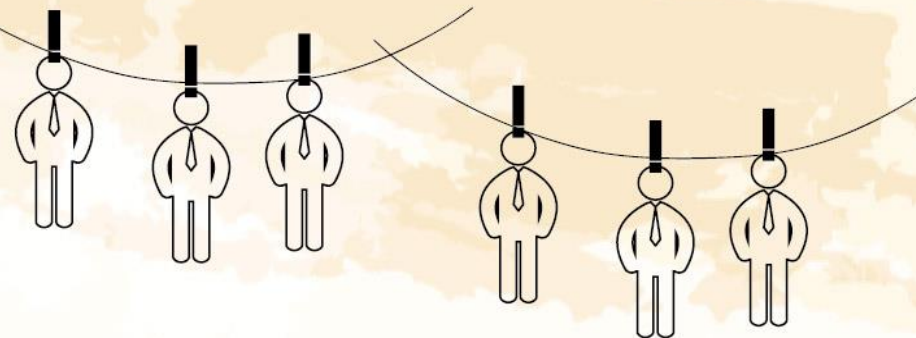
Дев'яткіна Б.

Ліміт часу на виконання:
00:03:00

Оцінку
збережено.
Дякуємо!



ЦЕНТРАЛЬНА ПРАЛЬНЯ

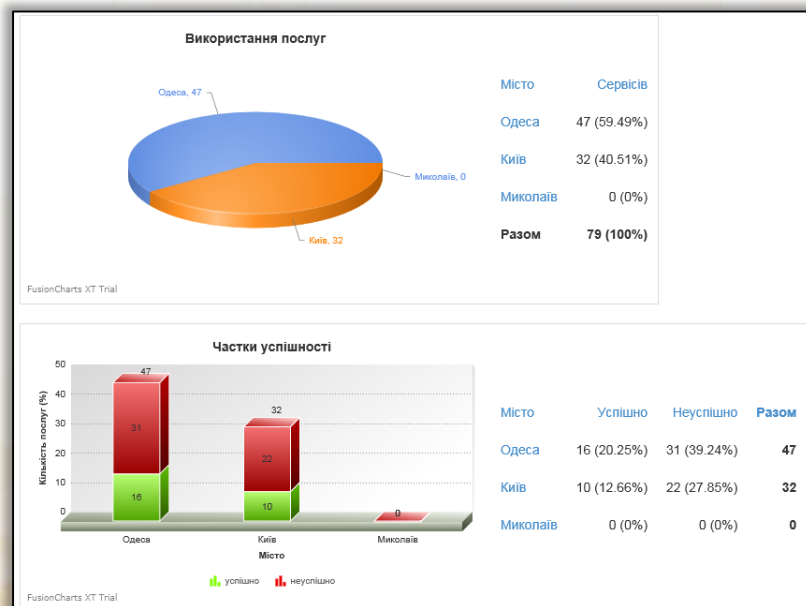


Накопичені дані зберігаються постійно та публично. Це мусить створити розуміння у державних службовців, що усе під наглядом та треба виправлятися або доведеться відповідати. Тож переглянемо, хто піде на підвищення або отримує премію, а хто лише збирається починати «нове життя».

<http://pralnademo.azurewebsites.net/Statistic>

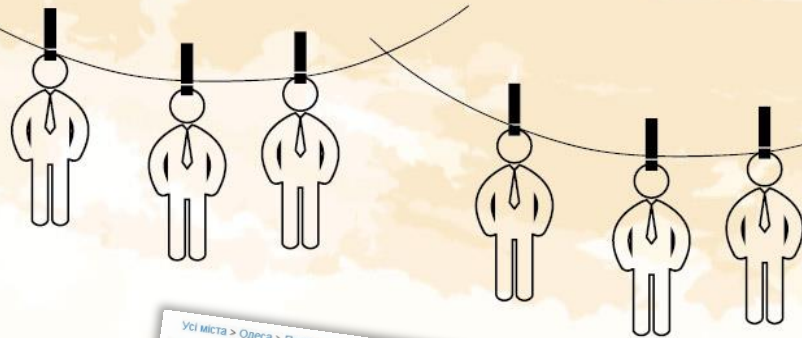
✓ Рівень використання системи по містах.

✓ Рівень задоволеності користувачів.

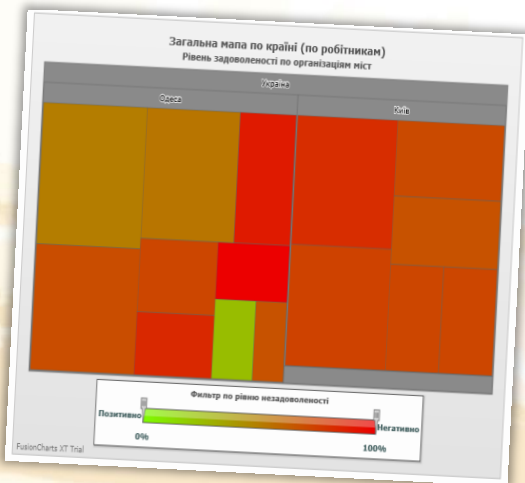
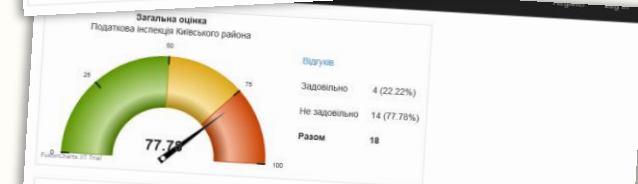
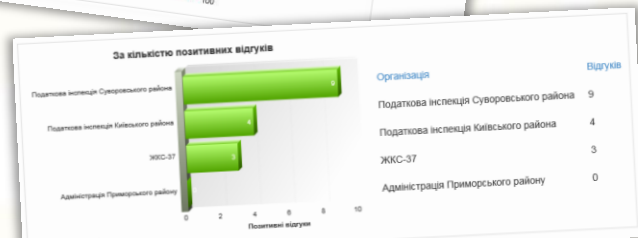
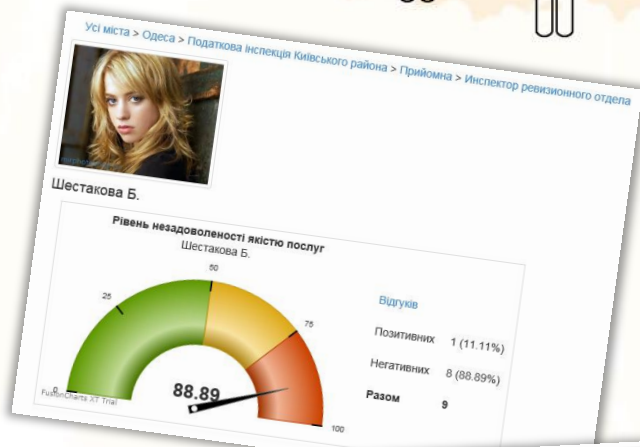




ЦЕНТРАЛЬНА ПРАЛЬНЯ

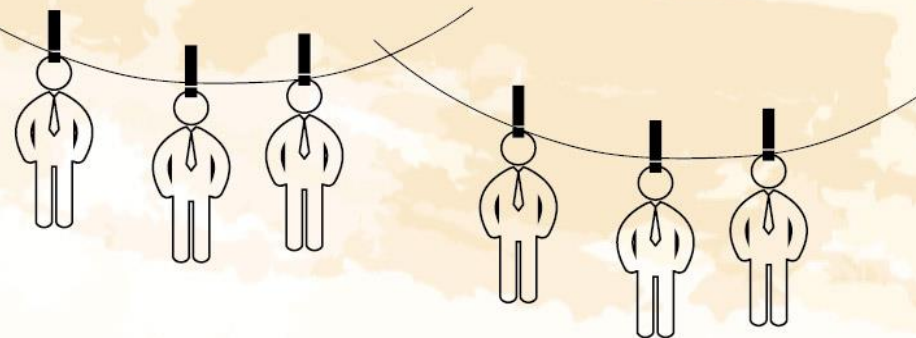


Деталізуємо до потрібного рівня. Використовуючи ці дані, начальник організації або відділу має прийняти рішення яким чином краще виправити ситуацію: оприлюднити опис процедури або встановити веб-камеру або додати можливість контактувати у електронному вигляді.





ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



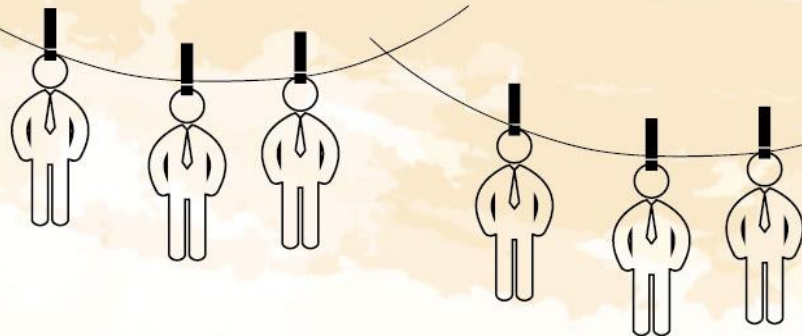
Що далі?

- ❖ Шукаємо користувачів, які зацікавлені у впровадженні системи;
- ❖ Адаптуємо систему під їх вимоги та інтегруємо з існуючими програмними / апаратними комплексами або допомагаємо запустити систему «з нуля»;
- ❖ Удосконалюємо систему та будуємо розуміння, що використання системи державними організаціями це своєрідний «знак якості» організації, яка піклується за свій імідж;
- ❖ Масово впроваджуємо систему та наразі отримуємо ефективний інструмент впливу громадян на якість роботи державних організацій, що призведе до покращення їх роботи, повернення довіри громадян та підвищить якість життя в Україні в цілому.





ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



Які технології використовуємо?



FusionCharts

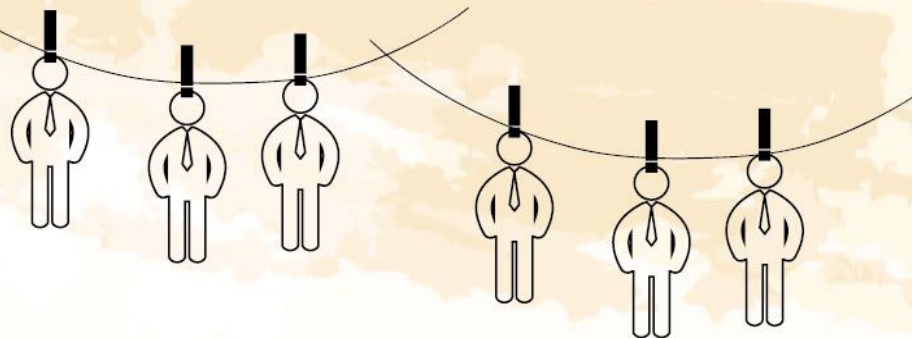


JavaScript™





ЦЕНТРАЛЬНА
ПРАЛЬНЯ



Дякуємо за увагу!



Сергій Гавриленко,
розробник,
проект-менеджер,
smgavrylenko@gmail.com



Дмитро
Король,
QA, SMM



Александр
Кириченко,
дизайнер



Юрій
Мельнік,
юрист

Будемо раді співпраці!