



**ТВОРЧЕСКИЙ
КОЛЛЕКТИВ
RUSTURN**
представляет

**СИСТЕМА RUSTURN:
ОПЫТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ОНЛАЙН-ЗАПИСИ
НА ПРИЕМ В РОССИЙСКИЕ КОНСУЛЬСТВА**

при участии



Генконсульство России
в Барселоне

Finder





ОГЛАВЛЕНИЕ:

- 1. Особенности создания системы**
- 2. Предпосылки создания**
- 3. Колл-центр «первого поколения» (СС) (2005)**
- 4. Необходимость создания онлайн-системы (2007)**
- 5. Особенности колл-центра «второго поколения» (СС2G) на базе RusTurn**
- 6. Результаты опытной эксплуатации**
- 7. Планы совершенствования RusTurn**
- 8. Перспективы применения RusTurn в составе СС2G**
- 9. Общие выводы**

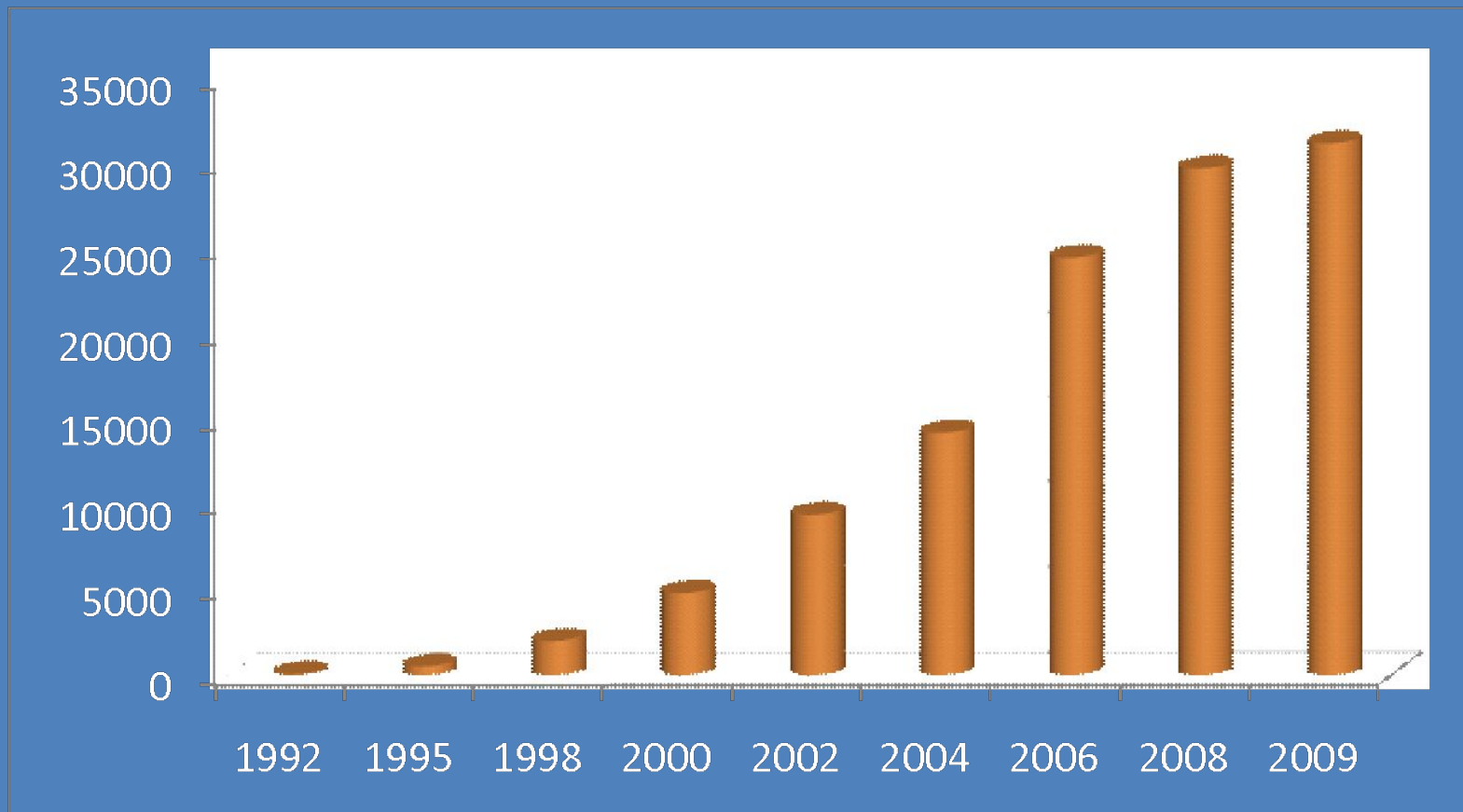


1. ОСОБЕННОСТИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ

- создана в инициативном порядке «с подачи» ГК России в Барселоне
 - без госфинансирования, платная, но не преследует коммерческих целей
 - основана на многолетнем опыте внедрения новых организационных и программных технологий в Генконсульстве в Барселоне
 - прямое продолжение работы над сайтом Генконсульства
- www.rusbar.com – лауреатом Премии Рунета 2007
- изучение практики консульских служб других стран и других отраслей
 - нет аналогов в консульской службе России и за рубежом

2. ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ

Количество российских граждан, легально проживающих в Испании



Оценка общего числа россиян в Испании на 01.01.2009 г. – более 60 тыс. человек

ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ



Большой консульский округ
(от Альмерии до Барселоны –
800 км)

Консульский округ ГК России
в Барселоне – 26%
территории Испании, но 2/3
россиян, проживающих в
стране.

Количество российских
туристов в Испании
превышает 500 тыс. человек
в год. Большинство – в округе
ГК в Барселоне

 *Барселонский консульский*

Приоритет Генконсульства – работа с соотечественниками.

ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ

- Театр начинается с вешалки.

(К. Станиславский)

**- Консульство начинается с очереди.
Хорошее консульство начинается с
хорошо организованной очереди.**

(Из консульской практики)



Генконсульство России
в Барселоне



ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ

ЗАДАЧА: полное устранение «живой» очереди (нервы, скандалы, поездки впустую)

ЦЕЛЬ: регулирование приема в рамках имеющихся возможностей, устранение «аритмии» в посещении консульства гражданами, равномерное распределение нагрузки с полной гарантией обслуживания записавшихся

КЛЮЧЕВОЙ ПРИНЦИП: кто не может быть обслужен в этот день, не должен приезжать в консульство

**ЕДИНСТВЕННЫЙ ВЫХОД: ФОРМИРОВАНИЕ
ОЧЕРЕДИ ЗАРАНЕЕ, ДО ПРИЕЗДА В КОНСУЛЬСТВО**



3. Колл-центр (СС) «первого поколения» (2005)

- безальтернативность аутсорсинга – вынос функции записи «вовне» для концентрации всего персонала Генконсульства на выполнении собственно консульских задач
- никаких финансовых обязательств со стороны консульства
- плавный, но твердый переход на предварительную запись
- короткий и четкий перечень исключений
- информационная кампания в русскоязычных СМИ, на сайтах консульств и на встречах с соотечественниками
- постепенный охват всей территории Испании
- жесткое соблюдение политики приема



Колл-центр (СС) «первого поколения» (2005)

К апрелю 2008 г. - 3 года работы колл-центра:

- несколько десятков тысяч записанных
- единичные жалобы (не более десятка), на все были даны подробнейшие ответы и разъяснения

Результат: нормализация и гарантия приема, спокойная атмосфера, рост эффективности и качества работы консульства, позитивные изменения в отношении граждан к учреждению



4. Необходимость создания онлайн-системы (2007)

- колл-центр перестает справляться из-за продолжающегося роста диаспоры
- невозможность бесконечного расширения колл-центра
- неритмичная загрузка операторов
- изъян биллинговой системы телефонной компании: все чаще звонящие стали платить не за запись, а за попытку или ожидание самого разговора с оператором
- необходимость создания альтернативного способа записи
- пожелания граждан записываться через Интернет



Этапы создания онлайн-системы

Март 2007 г. – начало разработки концепции и техзадания

Август 2007 г. – старт работы программистов

1 января 2008 г. – начало открытого тестирования на сайте

20 марта 2008 г. – пуск в эксплуатацию в Барселоне

30 апреля 2008 г. – распространение на всю Испанию

Высокая «социальной ответственности» системы: любой сбой чреват серьезными последствиями для консульств и граждан



5. Особенности колл-центра «второго поколения» (CC2G) на базе RusTurn (www.rusturn.com)

- граждане и операторы колл-центра пользуются одной программой
- круглосуточная запись
- МНОГОЯЗЫЧНОСТЬ
- автоматическое распределение слотов для записи
- категорирование вопросов приема по трудоемкости
- комбинированные лимиты приема (квоты по количеству вопросов, общему «весу» и числу записавшихся на день)



Особенности колл-центра «второго поколения» (CC2G) на базе RusTurn

- гибкая администраторская часть: конфигурирование приема, резервирование, простые, составные, расширенные и скрытые, срочные и бессрочные расписания, поиск, статистика, анализ «спроса» и его географии
- календарь особых дней (переносы)
- возможность расширения объема приема «поверх» уже имеющихся записей путем изменения продолжительности слота или создания дополнительных расписаний



Особенности колл-центра «второго поколения» (CC2G) на базе RusTurn

- основания для платности:
 - a) расходы на создание, развитие RusTurn, текущее администрирование, хостинг и т.д.
 - b) повышение ответственности записывающихся
- расходы граждан на запись сократились до стоимости билета в городском автобусе
- формы оплаты – кредитная карта и телефонный звонок (микроплатежи)
- подтверждения по e:mail, индивидуальный код записи
- возможность переноса бесплатно



Служба записи на прием в российские консульские учреждения

Войти



Главная

Мастер записи на приём

Изменить время приема

Вопросы и ответы



Генконсульство России в Барселоне
(Арагон, Балеары, Валенсия, Каталония, Мурсия, Наварра и провинция Альмерия)

Партнеры Генконсульства
Испания/Барселона по-русски
(зона: консульский округ ГК)

Альмерия по-русски
(зона: Альмерия, Мурсия)

Ондасоль
(зона: вся Валенсия)

Консульский отдел Посольства в Мадриде
(все регионы Испании, кроме регионов ГК в Барселоне, а также Андорра)

Почетное консульство России в Севилье
(зона: вся Андалусия, кроме Альмерии)

- Театр начинается с вешалки (К. Станиславский)
- Консульство начинается с очереди. Хорошее консульство начинается с хорошо организованной очереди. (Из консульской практики)

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В RUSTURN - СЛУЖБУ ЗАПИСИ В РОССИЙСКИЕ КОНСУЛЬСТВА

Служба создана по инициативе Генерального консульства России в Барселоне его партнерами – фирмой «Finder Services» и российской компанией «Byte-Force».

Многолетний опыт Генконсульства убедительно свидетельствует о том, что использование предварительной записи существенно улучшает обстановку на приеме посетителей, дает гражданам гарантии быстрого решения их вопросов и значительно повышает эффективность работы консульского учреждения в целом. Особенно удобна предварительная запись для тех, кто живет за десятки и сотни километров от консульства.

Новая интернет-служба призвана облегчить гражданам запись на прием и дополнить Службу записи по телефону (колл-центр), которая действует в Испании с апреля 2005 года. Достоинством RUSTURN является круглосуточная работа, автоматическое формирование очереди, простота использования и оплаты, а также фиксированный тариф - стоимость записи сопоставима со стоимостью проезда на автобусе от ближайшего метро до консульства и обратно.

Сейчас система RusTurn работает в российских консульствах в Испании. Она может быть полезна и другим консульствам. Дополнительная информация - в разделе «Вопросы и ответы».

Ваше мнение о системе записи оставляйте в [Гостевой книге](#) или направляйте на info@rusturn.com.

НОВОСТИ О СИСТЕМЕ RUSTURN: СОБЫТИЯ, АНАЛИЗ, КОММЕНТАРИИ

Записаться

Запись на прием ведет также единый колл-центр по телефону **807 429 909** (стоимость 1,1 евро/мин, с мобильного 1,5 евро/мин), по рабочим дням с 9 до 18 часов. Колл-центр **не дает справок по консульским процедурам**, только записывает на посещение.



© 2007 RusTurn - Служба интернет-записи в консульские учреждения
По вопросу использования программы обращаться на info@rusturn.com

20702
167
Sp 10G 2





Servicio de citas a Consulados de Rusia

[Entrar](#)



Inicio

Asistente de citas

Modificar cita

Preguntas y respuestas



[Consulado General de Rusia en Barcelona](#)

(Aragón, Baleares, Cataluña, Murcia, Navarra, Comunidad Valenciana, Almería)

[Sección consular de la Embajada de Rusia en Madrid](#)

(toda España menos Aragón, Baleares, Cataluña, Murcia, Navarra, Comunidad Valenciana, Almería)

BIENVENIDO A RUSTURN - SERVICIO WEB DE CITAS PREVIAS PARA CONSULADOS DE RUSIA.

Ha sido creado por el Consulado General de Rusia en Barcelona y compañías colaboradoras («Finder Services» y «Byte-Force») para mejorar el procedimiento de citas previas, superando ciertos defectos del anterior sistema de citas únicamente por teléfono.

RusTurn funciona solo para los Consulados de Rusia en España.

Para todas las cuestiones la cita previa es obligatoria. No se atenderá a ningún cliente sin cita previa.

DESDE EL 17 DE MARZO 2008 LAS CITAS PREVIAS PARA VISADOS SON OBLIGATORIAS.

[Pedir cita](#)

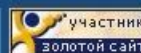
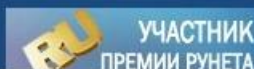
También se puede solicitar cita previa llamando **807 429 909** (línea de pago) los días laborales de 9 a 18.

¡Atencion! La central de llamadas **no informa de procedimientos**, tan sólo da citas.



© 2007 RusTurn - Servicio web de citas a Consulados
Sobre la utilización de RusTurn contacte info@rusturn.com

.....20707
Sp 10G 172
1





[Войти](#)

Служба записи на прием в российские консульские учреждения



[Главная](#)

[Мастер записи на приём](#)

[Изменить время приема](#)

[Вопросы и ответы](#)

[Выбор округа](#) > [Выбор учреждения](#) > [Выбор вопроса](#) > [Выбор времени](#) > [Ввод данных](#) > [Проверка](#) > [Оплата](#) > [Завершение](#)

Выберите консульский округ, на территории которого Вы проживаете.

Шаг 1. Выбор округа

Консульское обслуживание производится строго по месту проживания в Испании. Будьте внимательны при выборе Вашего консульского округа.



Консульский округ Генерального консульства России в Барселоне

регионы: Арагон, Балеарские о-ва, Валенсия, Каталония, Мурсия, Наварра, провинция Альмерия

Консульский округ Посольства России в Мадриде

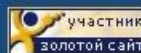
регионы: Андалусия (кроме провинции Альмерия), Астурия, Галисия, Канарские о-ва, Кантабрия, Кастилья - Ла Манча, Кастилья и Леон, Ла Риоха, Мадрид, Страна басков, Экстремадура, а также Сеута и Мелилья

[Далее >>](#)



© 2007 RusTurn - Служба интернет-записи в консульские учреждения
По вопросу использования программы обращаться на info@rusturn.com

20706
Sp 10G 171
1





Служба записи на прием в российские консульские учреждения

[Войти](#)



[Главная](#)

[Мастер записи на приём](#)

[Изменить время приема](#)

[Вопросы и ответы](#)

[Выбор округа](#) > [Выбор учреждения](#) > [Выбор вопроса](#) > [Выбор времени](#) > [Ввод данных](#) > [Проверка](#) > [Оплата](#) > [Завершение](#)

Будьте внимательны при выборе консульского учреждения. Регион Вашего проживания в Испании должен относиться к его консульскому округу. После записи у Вас будет возможность изменить дату и время посещения консульства, но не учреждение и не перечень вопросов.

Если сроки приема в консульстве Вас не устраивают, посмотрите, не ведет ли прием по этому вопросу партнерский [сервис-центр](#) (на коммерческой основе).

Шаг 2. Выбор учреждения

ВНИМАНИЕ! ПРОЧИТИЕ И СТРОГО СОБЛЮДАЙТЕ [ПРАВИЛА "САМОЗАПИСИ"](#)

При выборе консульского учреждения (или сервис-центра) предварительно убедитесь, что оно обслуживает регион Вашего проживания. Таблица учреждений с указанием регионов находится на [главной странице](#) этого сайта, географию консульских округов можно также посмотреть на этой [карте](#).

- Генеральное консульство России в Барселоне
- Сервис-центр "Альмерия по-русски" (партнер ГК в Барселоне)
- Сервис-центр "Барселона по-русски" (партнер ГК в Барселоне)
- Сервис-центр "Ondasol" (г. Торревьеха, партнер ГК в Барселоне)

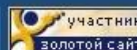
[<< Назад](#)

[Далее >>](#)



© 2007 RusTurn - Служба интернет-записи в консульские учреждения
По вопросу использования программы обращаться на info@rusturn.com

20706
Sp 10G 171
1



[Войти](#)

Служба записи на прием в российские консульские учреждения

[Главная](#)[Мастер записи на приём](#)[Изменить время приема](#)[Вопросы и ответы](#)

[Выбор округа](#) > [Выбор учреждения](#) > **[Выбор вопроса](#)** > [Выбор времени](#) > [Ввод данных](#) > [Проверка](#) > [Оплата](#) > [Завершение](#)

Можно выбрать не больше трех вопросов на одну запись, а в паспортном и визовом отделах - не более одного. Если за одно посещение консульства необходимо решить большее число вопросов, следует записаться еще раз.

Нельзя в одной записи отметить вопросы, относящиеся к разным отделам. Если необходимо решить вопросы в разных отделах, следует повторить процедуру записи столько раз, сколько отделов потребуется посетить.

Чтобы записаться в разные отделы, но на одну дату, необходимо ...

Шаг 3. Выбор вопроса

ВНИМАНИЕ! ПРОЧИТИЕ И СТРОГО СОБЛЮДАЙТЕ [ПРАВИЛА "САМОЗАПИСИ"](#)

Отметьте вопросы, по которым Вы намерены посетить выбранное учреждение.

Будьте внимательны! Вы будете приняты только по тем вопросам, которые будут перечислены в Вашей предварительной записи. Правильно указывайте вопросы и количество документов, которые Вам надо оформить (например, если необходимы две доверенности, в записи должны быть указаны обе). Позиция «Другое» не включает оформление загранпаспорта. В случае Вашей невнимательности, забывчивости или ошибки претензии не принимаются.

Паспортный отдел

- 1 Загранпаспорт не снятому с регистрации в России (с/без постановки на учет) ?
- 1 Загранпаспорт состоящему на консулете на ПМЖ ?
- 1 Загранпаспорт ребенку (до 18 лет, при наличии гражданства России) ?

Нотариат, ЗАГС, справки и др.

- 1 Доверенность
- 1 Гражданство ребенку (+ вписание в паспорт родителя/ей) ?
- 1 Постановка на консульский учет (с / без выдачи справки) ?
- 1 Нотариальное заявление или согласие (на приватизацию, продажу квартиры и др.)
- 1 Регистрация рождения ребенка с оформлением российского гражданства ?
- 1 Согласие родителя/ей на выезд ребенка
- 1 Гражданство взрослому
- 1 Истребование (запрос) документов ЗАГС из России
- 1 Снятие с регистрации в России на ПМЖ в Испании ?



Служба записи на прием в российские консульские учреждения



Главная

Мастер записи на приём

Изменить время приема

Вопросы и ответы

Выбор округа > Выбор учреждения > Выбор вопроса > **Выбор времени** > Ввод данных > Проверка > Оплата > Завершение

Данные о приеме:

Генеральное консульство России в Барселоне

- Справка о месте жительства (1)

Система автоматически предлагает ближайшее свободное время. Если оно не подходит, выберите более позднюю дату.

Если сроки приема в консульстве Вас не устраивают, посмотрите, не ведет ли прием по этому вопросу партнерский [сервис-центр](#) (на коммерческой основе).

Шаг 4. Выбор даты и времени

ВНИМАНИЕ! ПРОЧИТИЕ И СТРОГО СОБЛЮДАЙТЕ ПРАВИЛА "САМОЗАПИСИ"

Выберите дату на календаре (открытые дни помечены зеленым), время (очередь) и нажмите "Далее".

апрель, 2009

< Сегодня >

пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

- 22.04.2009 10:18 (Очередь 7)
- 22.04.2009 11:27 (Очередь 30)
- 22.04.2009 11:48 (Очередь 37)

ВНИМАНИЕ! После нажатия кнопки «Далее» у Вас будет **10 минут** для завершения записи. Если Вы не уложитесь, запись не состоится. Перед переходом на следующую страницу подготовьте полные данные загранпаспорта (см. [пояснение](#)), номер Вашего телефона и адрес проживания в Испании (точно так, как он фигурирует в испанских документах).

<< Назад

Далее >>



Служба записи на прием в российские консульские учреждения



Главная

Мастер записи на приём

Изменить время приема

Вопросы и ответы

Выбор округа > Выбор учреждения > Выбор вопроса > **Выбор времени** > Ввод данных > Проверка > Оплата > Завершение

Данные о приеме:

Генеральное консульство России в Барселоне

- Справка о месте жительства (1)

Система автоматически предлагает ближайшее свободное время. Если оно не подходит, выберите более позднюю дату.

Если сроки приема в консульстве Вас не устраивают, посмотрите, не ведет ли прием по этому вопросу партнерский [сервис-центр](#) (на коммерческой основе).

Шаг 4. Выбор даты и времени

ВНИМАНИЕ! ПРОЧИТИЕ И СТРОГО СОБЛЮДАЙТЕ ПРАВИЛА "САМОЗАПИСИ"

Выберите дату на календаре (открытые дни помечены зеленым), время (очередь) и нажмите "Далее".

апрель, 2009

< Сегодня >

пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

- 22.04.2009 10:18 (Очередь 7)
- 22.04.2009 11:27 (Очередь 30)
- 22.04.2009 11:48 (Очередь 37)

ВНИМАНИЕ! После нажатия кнопки «Далее» у Вас будет 10 минут для завершения записи. Если Вы не уложитесь, запись не состоится. Перед переходом на следующую страницу подготовьте полные данные загранпаспорта (см. [пояснение](#)), номер Вашего телефона и адрес проживания в Испании (точно так, как он фигурирует в испанских документах).

<< Назад

Далее >>



Выбор округа > Выбор учреждения > Выбор вопроса > Выбор времени > **Ввод данных** > Проверка > Оплата > Завершение

Данные о приеме:

Генеральное консульство России в Барселоне

- Справка о месте жительства (1)
22.04.2009 11:27 (Очередь 30)

Если поле заполнено неправильно (латиницей там, где должна быть только кириллица, или наоборот, кириллицей в полях «Адрес в Испании, и т.д.) оно выделяется **красной рамкой**. После исправления кликните мышкой вне этого поля - если ошибка исправлена, то красная рамка исчезнет.

Если паспорта еще нет или он утрачен, выберите Ваш вариант в поле Загранпаспорт. Внимательно читайте [подробные пояснения](#), особенно, если Ваш загранпаспорт **будет просрочен на момент посещения консульства**.

Выберите из выпадающих меню регион, провинцию и населенный пункт Вашего проживания в Испании. Если нужного населенного пункта в перечне нет, отметьте ячейку "другой" и в открывшееся поле введите название точно так, как оно фигурирует в испанских документах. Улицу также указывайте только по-испански.

Шаг 5. Ввод личных данных

ВНИМАНИЕ! ПРОЧИТИЕ И СТРОГО СОБЛЮДАЙТЕ ПРАВИЛА "САМОЗАПИСИ"

Заполнив анкету, поставьте отметку "Я согласен с использованием ...*" и нажмите "Далее".

Если на Вашем компьютере нет русской клавиатуры, используйте виртуальную клавиатуру в тех полях, которые должны быть заполнены только по-русски: фамилия, имя, отчество, кем выдан паспорт.

* - обязательные поля

Фамилия *

Имя *

Отчество *

Дата рождения * января

Гражданство *

Загранпаспорт

Серия и номер загранпаспорта * [Паспорта нет или просрочен?](#)

Дата выдачи загранпаспорта * января

Кем выдан загранпаспорт *

Адрес в Испании (по-испански, точно как в документах)

Почтовый индекс

Регион * - выбрать / escoger - > > > >

Провинция *

Населенный пункт * другой

Улица, номер дома, этаж, квартира *

Телефон (желательно мобильный, подряд, без тире и пробелов) *

Электронная почта (для направления подтверждения)



[Сменить код](#)

Введите символы с картинки *

Я согласен с использованием моих данных для записи на прием. Я внимательно ознакомился с [правилами "самозаписи"](#) и несу ответственность за их выполнение.

[Красная рамка горит, а кнопка «Далее» неактивна?](#)



Служба записи на прием в российские консульские учреждения

[Войти](#)



[Главная](#)

[Мастер записи на приём](#)

[Изменить время приема](#)

[Вопросы и ответы](#)

[Ввод кода записи >>](#) [Выбор нового времени приема >>](#) [Подтверждение изменения времени приема >>](#) [Завершение](#)

Можно изменить дату и время приема бесплатно. Если Вы не можете прийти в назначенное время, пожалуйста, **пока эта дата не наступила**, перенесите свое посещение на другой день и освободите время для записи другим посетителям.

Нельзя изменить перечень вопросов или учреждение в уже сделанной записи. В таком случае следует [записаться заново](#).

Шаг 1. Ввод кода записи

Введите код из 8 символов, полученный при оформлении первоначальной записи (был указан на распечатке подтверждения записи или в подтверждении, направленном Вам по электронной почте).

Введите код прежней записи:



[Сменить код](#)

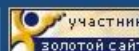
Введите символы с картинки:

[Далее >>](#)



© 2007 RusTurn - Служба интернет-записи в консульские учреждения
По вопросу использования программы обращаться на info@rusturn.com

..... 20707
Sp loG 172
2





Служба записи на прием в российские консульские учреждения

[Войти](#)



[Главная](#)

[Мастер записи на приём](#)

[Изменить время приема](#)

[Вопросы и ответы](#)



[Генконсульство России в Барселоне](#)
(Арагон, Балеары, Валенсия, Каталония, Мурсия, Наварра и провинция Альмерия)

[Партнеры Генконсульства](#)
[Испания/Барселона по-русски](#)
(зона: консульский округ ГК)

[Альмерия по-русски](#)
(зона: Альмерия, Мурсия)

[Ондасоль](#)
(зона: вся Валенсия)

[Консульский отдел Посольства в Мадриде](#)
(все регионы Испании, кроме регионов ГК в Барселоне, а также Андорра)

[Почетное консульство России в Севилье](#)
(зона: вся Андалусия, кроме Альмерии)

[Каков порядок приема в консульстве?](#)

[По каким вопросам консульство принимает без предварительной записи?](#)

[Почему запись платная?](#)

[Почему стоимость записи различается в зависимости от способа оплаты?](#)

[Есть ли альтернатива записи через Интернет?](#)

[Как записаться на прием, если загранпаспорта еще нет, он утрачен или просрочен?](#)

[Как записаться в разные отделы, но на одну дату?](#)

[Что будет, если я не приду на прием в назначенное время?](#)

[Почему у меня не получается записаться?](#)

[У меня не получается оплатить запись. В чем причина?](#)

[Почему программа записи назначает время с точностью до минуты? Например, 11:23.](#)

[Почему иногда в очереди номера идут не подряд?](#)

[Что такое партнерские сервис-центры? Их функции?](#)

[Где получить информацию по различным консульским процедурам?](#)

[Каковы консульские тарифы и порядок оплаты?](#)

[О программе RusTurn](#)

Каков порядок приема в консульстве?

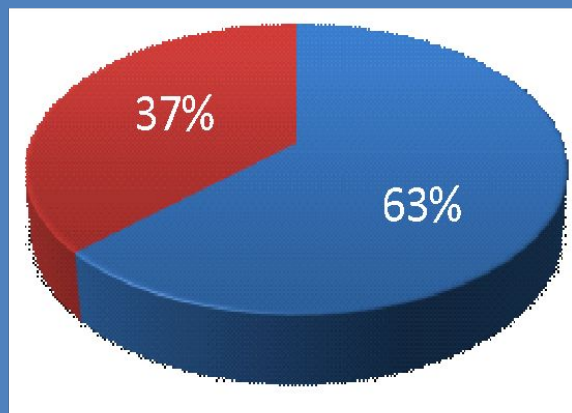
- По всем вопросам, кроме критически срочных (см. [вопросы приема без предварительной записи](#)), прием в консульстве производится только по предварительной записи через колл-центр или эту систему.
- Прием проводится только по тем вопросам, которые посетитель указал при записи.
- Просьба не приезжать в консульство ранее, чем за 10-15 минут до назначенного времени. Реальное время приема зависит от того, насколько хорошо подготовились к визиту в консульство посетители, записанные перед Вами.
- Просьба не приходить в консульство в сопровождении родственников или других лиц, чье присутствие не является совершенно необходимым для оформления Ваших документов. Им может быть отказано в доступе.
- Просьба не приходить в консульство с чемоданами, большими сумками, рюкзаками, электрическими и электронными приборами – доступ с ними запрещен.
- Всем гражданам, записанным на прием, гарантирован прием в назначенный день.
- Если гражданин не записан на прием, никакие ссылки на то, что он приехал издалека, не принимаются.

ВНИМАНИЕ: незнание этих правил не освобождает от необходимости их выполнения!

6. Результаты опытной эксплуатации

**За время эксплуатации RusTurn
произведено более 25.000 записей**

■ Граждане России и Белоруссии ■ Граждане Испании и других стран

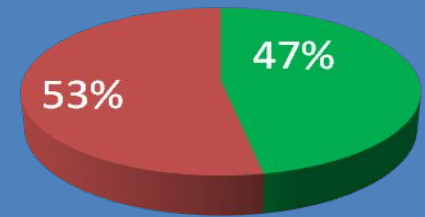
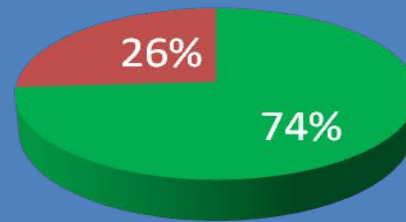
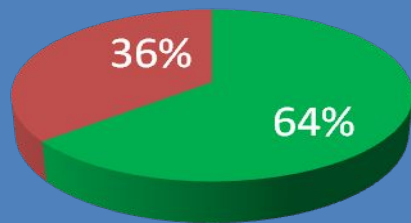


Все записи

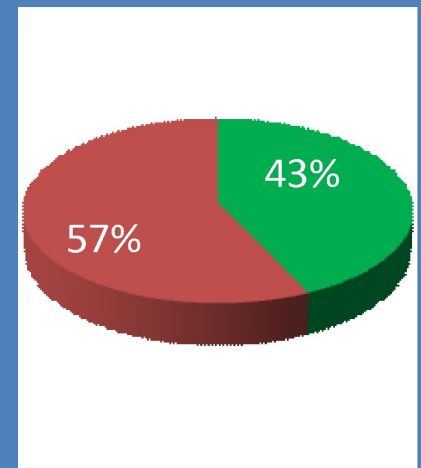
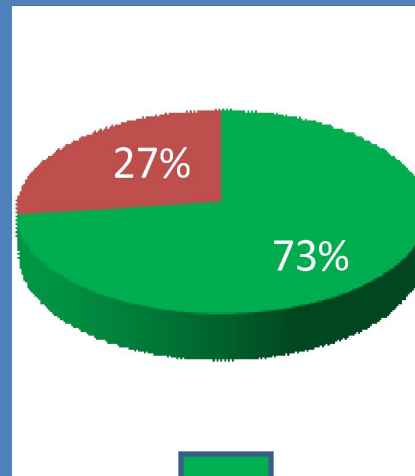
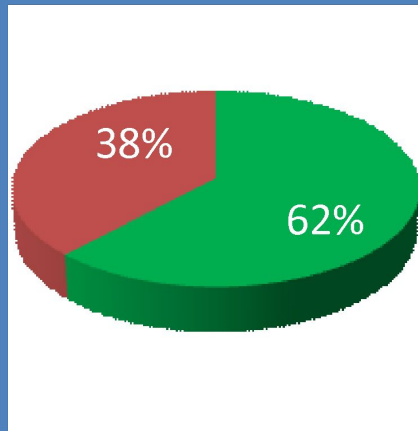
Граждане России и Белоруссии

Граждане Испании и других стран

07 - 09
2008



03.2008
—
03.2009



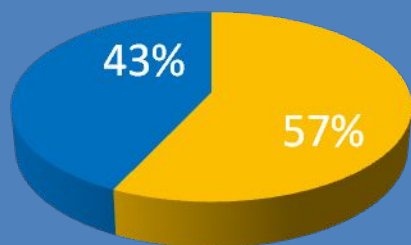
Самозапись через Интернет



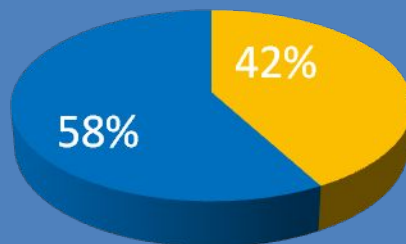
Запись через колл-центр

Результаты эксплуатации

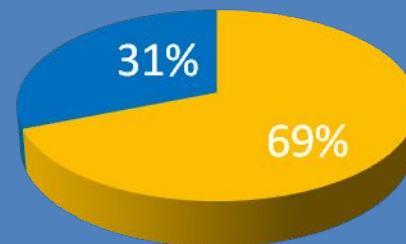
Вся самозапись



Граждане
России и
Белоруссии



Граждане
Испании и
других стран

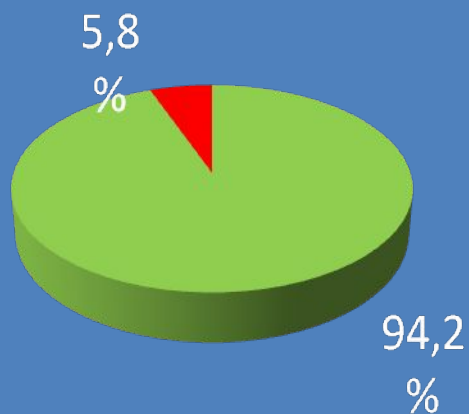


 *Оплата телефонным звонком*

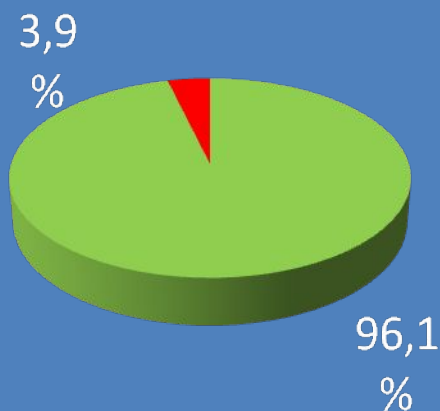
 *Оплата кредитной карточкой*

Результаты эксплуатации

Все записи



Граждане России и Белоруссии



Граждане Испании и других стран



Использовали бесплатную услугу переноса времени приема

Результаты эксплуатации



Результаты опроса на сайте www.rusbar.com об отношении пользователей к системе RusTurn (по состоянию на 25.03.2009). В опросе приняло участие 698 человек.



7. Планы совершенствования RusTurn

- дальнейшая автоматизация процесса записи и контроля за соблюдением правил в целях предотвращения дубликатов и др. нарушений
- e:mail и SMS-напоминания о предстоящей дате приема
- «черный список» нарушителей с баном (10-30 дней)
- «отложенный перенос» (отмена с возможностью повторной записи)
- проходная страница правил «самозаписи» с чекбоксом согласия
- более полная статистика и расширенный поиск
- «консульский калькулятор»
- распечатка памятки по выбранным вопросам
- штрих-код в подтверждении – автоматический «пропуск» в учреждение
- встроенный редактор для большей гибкости при перенастройке интерфейса, в т.ч. изменения текстов, включения/выключения полей формы записи и т.д.



8. Перспективы применения RusTurn в составе СС2G

Консульская служба как сфера государственных услуг.

Любые государственные и муниципальные органы, ведущие массовый прием граждан в условиях повышенного спроса на их услуги и способные организовать прием по предварительной записи:

- ГИБДД
- БТИ
- налоговые инспекции
- органы Росрегистрации
- кадастровые органы
- органы социального обеспечения
- медицинские учреждения и т.д.

**ЧЕМ ШИРЕ ГЕОГРАФИЧЕСКАЯ ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ,
ТЕМ БОЛЬШЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОНЛАЙН-ЗАПИСИ RUSTURN**



9. Общие выводы

Опыт эксплуатации RusTurn свидетельствует: потенциал широкого использования гражданами Интернета уже сегодня для взаимодействия с госорганами недооценивается.

«Педагогическая» функция RusTurn: граждане быстро улавливают достоинства интерактивного онлайн-механизма и осваивают его.

RusTurn способствует продвижению ИКТ в массы, содействуя формированию «информационного общества» и реализации концепции «электронного правительства».

Гарантированная востребованность систем онлайн-записи.



www.ww.ww.rusturn.ww.rusturn.w.ww.rusturn.com

Презентация Дмитрия Казиминова (МИД России) - CNEWS Конференция «ИКТ в госсекторе» Москва, 26.03.2009 г.

Вопросы и предложения просьба направлять на