

Об опросе о системе онлайн-записи RusTurn среди посетителей Генконсульства России в Милане

С декабря 2009 г. авторы программы RusTurn проводят опрос посетителей Генконсульства в Милане о системе онлайн-записи на прием. В опросе участвуют только граждане, записавшиеся через RusTurn и уже посетившие консульство по этой записи. Им предлагается ответить на два десятка вопросов.

На 26 марта 2010 г. получено 128 заполненных анкет. Еще одна анкета признана повторной и потому недействительной. 119 анкет заполнили женщины, 9 – мужчины. Средний возраст участников – 35,5 лет. Среднее расстояние от места проживания до консульства (в часах езды) – 2,48. Представляем основные результаты опроса на упомянутую дату.

Общая оценка системы

Как Вы оцениваете предварительную запись на прием через RusTurn?

- отлично (очень удобно)	88		68.8%
- хорошо (нормально)	28		21.9%
- удовлетворительно (неплохо, но есть недостатки)	11		8.6%
- неудовлетворительно	1		0.8%
Сумма ответов	128		

Изменился ли стиль работы Генерального консульства в Милане с введением предварительной записи через RusTurn?

- да, к лучшему	105		82%
- да, к худшему	4		3.1%
- не изменился	19		14.8%
Сумма ответов	128		

Вы рекомендовали бы другим российским консульствам в Италии использовать систему Rusturn?

- да	122		95.3%
- нет	1		0.8%
- мне безразлично	5		3.9%
Сумма ответов	128		

Порядок использования системы

Как Вы записались через RusTurn?

- самостоятельно	109		85.2%
- я записался/лась самостоятельно и записал/а другого человека	9		7%
- я сделал/а запись для другого человека	6		4.7%
- меня записал другой человек	4		3.1%
Сумма ответов	128		

Были ли у Вас сложности при использовании RusTurn?

- да	15		12.1%
- нет	109		87.9%
Сумма ответов	124		

Ответьте, пожалуйста, честно: Вы полностью и внимательно прочитали правила RusTurn перед тем, как оформлять запись на прием?

- да, полностью и внимательно	97		78.2%
- прочитал/а, но не до конца	23		18.5%
- не читал/а, просто поставил/а галочку, чтобы перейти к оформлению	4		3.2%
Сумма ответов	124		

Сколько времени заняло у Вас оформление записи на прием?

- до 5 минут	17		13.3%
- до 10 минут	75		58.6%
- более 10 минут	33		25.8%
- меня записал другой человек	3		2.3%
Сумма ответов	128		

Достоинства системы

Что Вы считаете достоинствами RusTurn? (много возможных ответов)

- дает гарантию приема, можно заранее спланировать поездку в консульство	106		17.3%
- устраняет нервозные «живые» очереди	100		16.3%
- можно записаться круглосуточно	79		12.9%
- позволяет выбрать удобное время посещения	99		16.2%
- позволяет поменять время посещения	88		14.4%
- можно приехать точно к назначенному времени	73		11.9%
- распечатывается памятка	56		9.2%
- нет достоинств	1		0.2%
- другое	10		1.6%
Сумма ответов	612		

Недостатки системы

Какие недостатки Вы можете отметить в системе RusTurn? (много возможных ответов)

- сайт неудобный, трудно разобраться	1		0.7%
- мало времени на заполнение	17		11.2%
- сайт работает медленно, зависает	5		3.3%
- ограничения по количеству вопросов на одну запись	45		29.6%
- нельзя отказаться от сделанной записи	22		14.5%
- нет недостатков	43		28.3%
- другое	19		12.5%
Сумма ответов	152		

Предпочтения пользователей по порядку предварительной записи




Что бы Вы вероятнее всего предпочли:

- поехать в консульство на удачу и попытаться пройти по "живой" очереди, или записаться на прием и поехать в консульство несколько позднее, но зато в удобное для себя время и с гарантией быть принятым?			
- "прорываться" без записи	0		0%
- быть принятым по записи	126		98.4%
- не знаю	2		1.6%
Сумма ответов	128		

Много ли лично у Вас в Италии знакомых российских граждан, кто не может записаться на прием через Интернет самостоятельно и не имеет возможности попросить кого-то это сделать?




- много	1		0.8%
- немного	23		18%
- единицы	18		14.1%
- все могут записаться либо самостоятельно, либо с помощью знакомых, друзей, родственников и др.	86		67.2%
Сумма ответов	128		

Нужна ли запись на прием по телефону, которая может быть организована так:


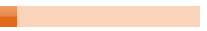
- только в рабочее время, с выделением консульством на ведение записи отдельного сотрудника, даже если это приведет к сокращению ежедневного приема граждан в консульстве	12		9.4%
- по платному телефону (чтобы оплачивать его функционирование и работу оператора)	12		9.4%
- нет, мне достаточно записи через интернет	104		81.3%
Сумма ответов	128		

Перевод системы на самокупаемость (платность записи)

Согласны ли Вы с тем, чтобы в интересах сохранения системы RusTurn в Милане ее использование было бы платным (сопоставимое с ценой 2-х поездок на городском автобусе)?

- да, удобство дороже	104		81.3%
- нет, можно обойтись без RusTurn, вернуть «живые» очереди	2		1.6%
- другое	22		17.2%
Сумма ответов	128		

Если будет два варианта оформления записи, какой Вы предпочтете?

- через Интернет с фиксированной оплатой карточкой в пределах 2-3 евро	117		91.4%
- по телефону с оплатой по тарифу 1,8 евро/минута (разговор ок. 3 минут)	11		8.6%
Сумма ответов	128		

Некоторые пожелания граждан и комментарии авторов системы

Об отмене записи

- Ввести функцию отмены записи не через эл. мэйл, а через систему записи рустурн;
- Процедура "отказа от записи" должна быть упрощена до минимума: имя-фамилия-номер-"я отказываюсь от записи".
- Предусмотреть возможность отказа от уже сделанной записи в какой-то период времени (например, не позднее, чем за 5-3 дней до визита...).

Комментарий администрации RusTurn: с января 2010 г. в систему добавлена процедура отмены записи.

О лимите времени на оформление записи

- Неплохо было бы увеличить время на выполнение операции с 10 до 15-20 минут.
- BOLCHE VREMENI NA OFORMLENIE .

Комментарий администрации RusTurn: с декабря 2009 г. лимит увеличен с 10 до 15 минут.

- Отменить ограничение времени на введение данных, т.к. это создает ненужный стресс у записывающегося.

Комментарий администрации RusTurn: исключено, иначе недооформленные очереди (слоты) не будут автоматически освобождаться и окажутся недоступными для остальных записывающихся, что застопорит работу системы.

Об оплате

- не понимаю, почему за запись нужно платить!
- сделать услугу записи через Интернет бесплатной хотя бы для стоящих на учете в консульстве?
- Система хорошо продумана, но не может быть частной надстройкой к государственной службе.

Комментарий администрации RusTurn: российские консульские учреждения, к сожалению, не располагают «штатной» системой организации приема, не имеют возможности решать эту задачу на современном технологическом уровне. Система RusTurn не принадлежит консульствам, они не финансировали ее создание, не платят за ее работу и не получают от нее никаких доходов, а только используют ее в качестве внешнего сервиса (аутсорсинг), обеспечивающего четко организованный и эффективный прием. Система создает дополнительное удобство для граждан, получающих гарантию приема в назначенное время, отсутствие живых очередей, устраняет риск нервных и зачастую безрезультатных поездок в консульство.

Авторы рассматривают RusTurn не как механизм извлечения прибыли, а как социальный проект. Однако чтобы система продолжала работать, она должна самоокупаться, т.е. покрывать фактические расходы на ее создание, функционирование и обслуживание. Тем более система не может работать в убыток ее создателям. Сохранение же бесплатности неизбежно приведет к отключению системы и возврату к «стихийной» форме приема.

Кроме того, символическая оплата записи предотвращает нарушения и злоупотребления системой, побуждает граждан относиться к ней более ответственно.

Чтобы за систему платило консульство

- оплату необходимо брать с консульства, а не с желающих туда попасть, все-таки данная система обеспечивает разгрузку последнего.

Комментарий администрации RusTurn: система вовсе не обеспечивает разгрузку консульства. Наоборот, она гарантирует равномерную загрузку всего потенциала консульского учреждения, делает его работу более эффективной. Однако само консульство заинтересовано в системе куда меньше, чем граждане. Вследствие отказа от RusTurn первыми и более всего пострадают сами граждане. К тому же в бюджете консульств нет средств на оплату такой услуги, как системная организация приема. Абсолютно все, что консульство зарабатывает, уходит в казну. Остается надеяться, что со временем государство профинансирует создание аналогичного механизма, которым будут оснащены все консульства.

Чтобы оплата взималась непосредственно в консульстве при посещении

- производить оплату за интернет запись в консульстве, а не карточкой.
- оплата по карточке 2-3 евро - это как-то смешно даже..... Не лучше ли добавить эти самые пресловутые евро в стоимость документа, который нужно оформить?

- дело не в сумме 2-3 евро - хотя этого можно было бы и не делать, учитывая, что консульские услуги далеко не дешевые, а в том, что не у всех, кто хотел бы записаться, есть карточка. Поэтому 2 или 3 евро должно взимать Консульство, когда посетитель приходит на прием.
- Надо предусмотреть оплату услуг наличными уже при посещении посольства, так как с оплатой по карточке могут быть проблемы у многих.
- Возможность оплатить систему на момент посещения консульства
- oplacivat' pol'zovanie sistemoj cerez vzaimorascjot s konsyl'stvom

Комментарий администрации RusTurn: расчеты между RusTurn и консульствами исключены, их не связывают никакие финансовые отношения и обязательства; вызовет жалобы, что консульство «продает» очередь; оплата с RusTurn должна производиться в реальном времени, иначе система будет неэффективна; оплата взимается за оказанную услугу, которая состоит именно в бронировании времени персонального приема посетителя в консульстве, а не за само посещение гражданином консульства.

О форме оплаты

- хотелось бы иметь несколько вариантов оплаты за услуги RusTurn, т.к. считаю очень опасным расплачиваться банковской карточкой через интернет.
- Упростить систему оплаты, возможно предложить различные способы, открыть счёт куда можно будет перевести деньги ...
- немного пугает будущая оплата записи по кредитным картам, не у всех есть кредитные карты, если бы можно было оплатить запись например уже в консульстве или как то по другому.

Комментарий администрации RusTurn: в Италии запись для российских граждан пока бесплатна; различные формы оплаты прорабатываются с учетом местной специфики, в том числе с предоплаченных карточек, продающихся в табачных и газетных киосках, на почте (т.е. не обязательно с личной кредитной карты). В Испании, например, используется 4 формы оплаты, но не все из них могут быть механически перенесены на Италию.

Другие технические и организационные моменты:

- Увеличить количество целей посещения Консульства для одного посетителя до 10
- Увеличить количество запрашиваемых виз для одного посетителя до 10

Комментарий администрации RusTurn: в этом нет ни реальной потребности, ни особого смысла, поскольку даже сейчас при лимите в 3 вопроса в некоторые отделы реальное количество вопросов в одной записи составляет только 1,3; чем больше вопросов указывается в одну запись, тем сложнее найти свободное место в очередь на ближайшее время (например, более близкое свободное время проще найти для двух записей по два вопроса каждая, чем для одной записи из четырех вопросов).

- Ввести функцию смены вопросов (цели посещения) или возможность добавить цель посещения после получения (оформления) записи.

Комментарий администрации RusTurn: противоречит внутренней математической логике системы; очереди следуют вплотную одна за другой и изменение трудоемкости одной записи заставит сдвигать всю очередь; можно удалить неправильную запись и создать новую.

- можно было бы предусмотреть в виде e-mail письма за 3-5 рабочих дня, с напоминанием о предстоящем посещении.

- Было бы замечательно, если бы за день до посещения консульства система автоматически генерировала e-mail послание, напоминающее о предстоящей поездке в Милан

Комментарий администрации RusTurn: планируется сделать во второй версии программы.

- Другая удобная функция системы могла бы стать "лист ожидания". если кто то должен попасть на прием "на следующей неделе", но все места заняты, от мог бы оставить свой электронный адрес и в случае если место освободилось, ему было бы выслано уведомление.

Комментарий администрации RusTurn: система работает в реальном времени и создание «очереди на очередь» сказало бы на ее эффективности; к тому же можно ожидать, что примерно половина граждан захотели бы записаться в эту «очередь на очередь», что на порядок усложнило бы систему, а то и застопорило бы ее работу.

- хотя я двумя руками голосую за эту систему, хотелось бы, чтобы Консульство сохранило в качестве альтернативы также и предоставление информации по телефону, и запись по телефону лиц, кто не имеет возможности записаться сам "on-line", пусть за небольшую, фиксированную плату

- включить опцию "Задать вопрос консулу" для дистанционных консультаций через e-mail по предварительным вопросам, связанным с выбором услуги консульства.

- При записи по интернету, предлагать примерные бланки с данными для приема, вводя данные дома можно избежать потери времени при заполнении в консульстве. Успешной работы.

Комментарий администрации RusTurn: система не предназначена для информирования граждан по существу консульских вопросов, а только для осуществления записи; информация имеется на сайтах консульств; возможность записи через колл-центр прорабатывается.

- было бы еще лучше, если бы русская часть была также на итальянском...

Комментарий администрации RusTurn: гражданин должен записываться на языке его гражданства, запись для российских

граждан через «посредников» (иностранных мужей, женихов и т.д.), не знающих русский, приводит к большой путанице и сказывается на эффективности системы и самого приема в консульствах.

- Было бы целесообразно ввести срочный прием граждан по отдельному тарифу.

Комментарий администрации RusTurn: в консульствах не существует тарифов на срочное обслуживание; поскольку многие захотели бы быть приняты срочно, то это привело бы к появлению разных категорий посетителей, дискриминации «несрочных», нарушило бы единую очередь, привело бы к неразберихе и путанице, создавало бы коррупционные предпосылки.

- почему у вас нет отдельной очереди для инвалидов?

Комментарий администрации RusTurn: если инвалидов пропускают в обычной очереди, чтобы им было удобнее, то система RusTurn сама по себе призвана не допускать возникновения «живых очередей» с присущими ей неудобствами, чем облегчает посещение консульства всем, в т.ч. инвалидам.

Часть высказываний и предложений участников опроса не касается самой системы, а относится к различным аспектам работы консульства, к которым Rusturn не имеет и не может иметь отношение.

Некоторые высказывания говорят о том, что участник опроса был недостаточно внимателен при использовании системы и делает необоснованные выводы.

Администрация RusTurn выражает искреннюю признательность всем, кто принял участие в опросе. Дополнительные мнения и предложения можно отправлять на адрес info@rusturn.com или оставить гостевой книге по адресу <http://rusturn.forum24.ru>.

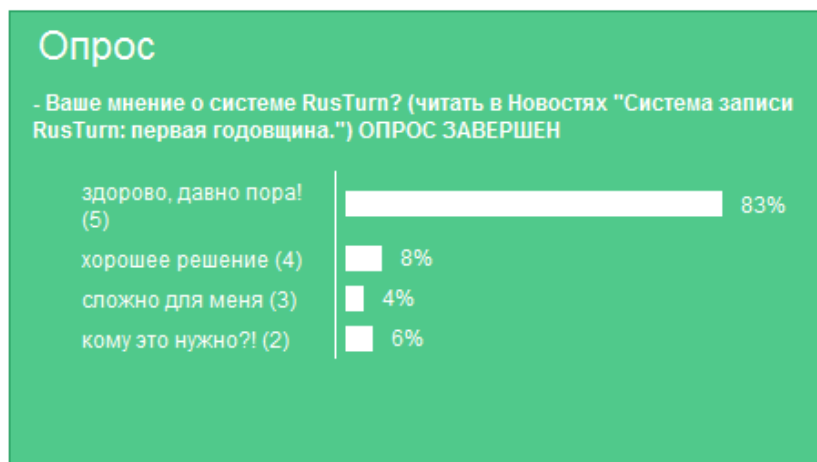
26 марта 2010 года

О результатах блиц-опросов о системе RusTurn на сайтах РКЗУ

Опрос на сайте ГК в Барселоне (www.rusbar.com)

- опрос проводился в 2008-09 гг., 703 ответа
- система работает в Испании с марта 2007 г. в платном режиме с записью через колл-центр и через самозапись в интернете

<input type="checkbox"/> здорово, давно пора! (5)		581(703)
<input type="checkbox"/> хорошее решение (4)		54(703)
<input type="checkbox"/> сложно для меня (3)		26(703)
<input type="checkbox"/> кому это нужно?! (2)		42(703)



Ни одного конкретного комментария или предложения проголосовавшие против системы не направили.

Опрос на сайте ГК в Милане (www.rumilan.com)

- на 26.03.2010, 214 ответов
- система работает в ГК в Милане с октября 2008 г. в пробном бесплатном режиме и только через «самозапись» в интернете.

<input type="checkbox"/> - отлично, давно пора		171(229)
<input type="checkbox"/> - хорошее решение		20(229)
<input type="checkbox"/> - сложно для меня		13(229)
<input type="checkbox"/> - не нужна		25(229)



Ни одного конкретного комментария или предложения проголосовавшие против системы не направили.

Отклики о системе RusTurn публикуются также в гостевой книге по адресу <http://rusturn.forum24.ru>, другие материалы - <http://www.rusturn.com/info/newsrusturn.html>, а также в ЖЖ - <http://rusturn.livejournal.com/>.