



лидер
детского
отдыха
MOSGORTUR.RU

МОСГОРТУР: ПОЛЕЗНЫЙ ОТДЫХ ДЛЯ МОСКОВСКИХ ДЕТЕЙ

МОСГОРТУР—подведомственное учреждение Департамента культуры города Москвы. Главная задача агентства—организация отдыха московских детей, имеющих льготу от Правительства Москвы, и детей, для которых путевки приобретают родители за собственный счет. Ежегодно МОСГОРТУР организует отдых 60 ООО детей в лагерях, расположенных по всей России.

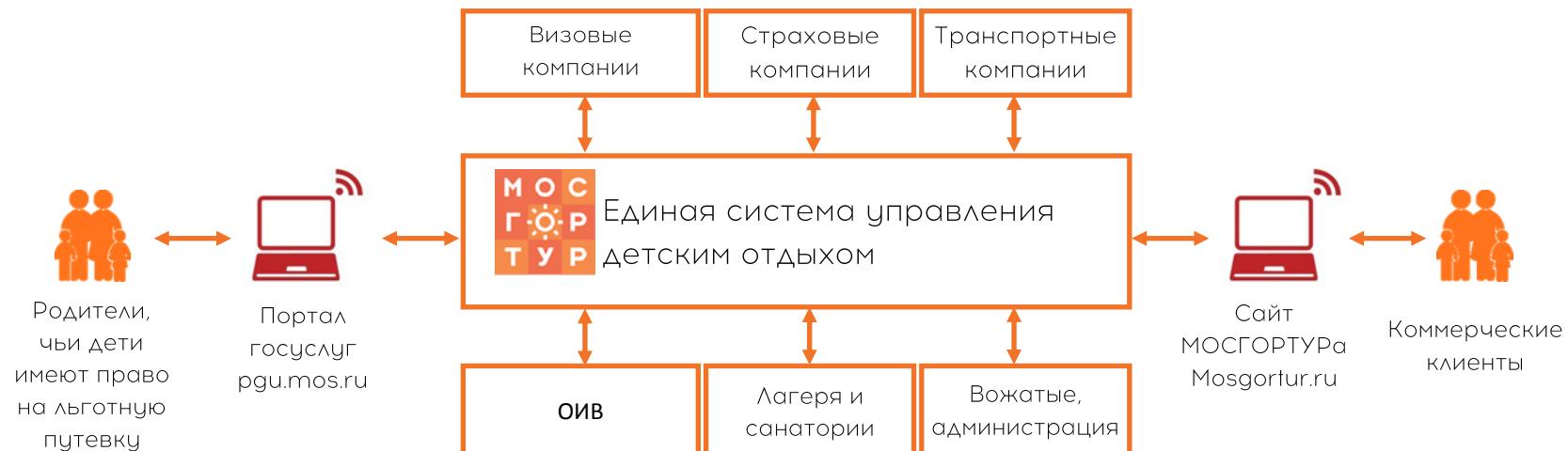
Ключевые задачи, поставленные перед МОСГОРТУРом в 2014 году:

- Формирование удобной для пользователя и максимально прозрачной системы бронирования путевок на детский и семейный отдых.
- Формирование удобной системы покупки путевок и дополнительных услуг.
- Обеспечение комфортной для пользователей системы обратной связи, организация коммуникации.

СОЗДАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

В 2014 году началась разработка системы подачи онлайн-заявки на получение путевки за бюджет Правительства Москвы для детей льготных категорий— АИС «Отдых». Система должна была обеспечить полный цикл работы заявлением: от проверки документов до подтверждения льготы. При этом родителям больше не требовалось приезжать для подачи заявки или получения путевки в офис.

Кроме того, система должна была обеспечить процесс организации отдыха в формате полного цикла, с учетом всех операций, входящих в процесс: от разбивки детей по отрядам до коммерческих продаж.





лидер
детского
отдыха
MOSGORTUR.RU

РАБОТА С ПОРТАЛОМ ГОСУСЛУГ (rgu.mos.ru)

Начиная с 2015 года перед объявлением конкурсной закупки путевок на летнюю оздоровительную кампанию МОСГОРТУР проводит опрос среди родителей, чьи дети имеют право на льготный отдых. По результатам этого опроса определяются основные направления детского отдыха, а также приоритетные смены (периоды отдыха) и программы.

После объявления начала заявочной кампании каждый родитель имеет возможность подать заявление на отдых ребенка на портале госуслуг rgu.mos.ru. Подавая заявление, родитель сам выбирает место и время отдыха своего ребенка.

Форма на портале позволяет не только внести все данные о ребенке и заявителе, но и прикрепить все документы, что во многих случаях избавляет родителей от необходимости личного визита в офис МОСГОРТУРа для подачи документов.

Если все документы поданы корректно, заявитель получает путевку на отдых в личный кабинет на портале госуслуг в течение нескольких минут после подачи заявки.

В 2016 году 96% всех заявлений на получение путевки за счет бюджета Правительства Москвы было подано через Интернет.

Кроме того, система позволяет:

- Повысить клиентоориентированность: система сохраняет историю отношений с клиентом, что позволяет гибче работать во время отправки ребенка в лагерь или проведения смены.
- Добиться снижения числа ошибок из-за «человеческого фактора»: теперь данные остаются внутри системы и передаются автоматически.
- Своевременно выявлять проблемные моменты и нарушения со стороны подрядчиков.
- Создать единое информационное пространство:
 - * Аккумуляция всей истории клиента в одной точке позволяет экономить на закупке билетов (за счет своевременной передачи сведений о самостоятельном заезде).
 - * Слаженная работа сотрудников в офисе и на базах детского отдыха по всей России.



лидер
детского
отдыха
MOSGORTUR.RU

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ЛЬГОТЫ

Еще одна задача, которую требовалось решить, – это предоставить возможность родителям докупить дополнительные услуги, чтобы сделать отдых более качественным. В частности, у родителей, которые отправляются на семейный отдых за счет городского бюджета, была потребность докупать дополнительные места для других членов семьи, которые льготы не имеют. А родителям, чьи дети отправлялись в лагеря, требовался удобный функционал для бронирования экскурсий.

Для того, чтобы максимально упростить эти процессы для клиента, сайт МОСГОРТУР был синхронизирован с АИС «Отдых» в части номеров путевок. После синхронизации путь пользователя к требуемой услуге сократился до двух шагов:

1. Зайти на сайт и ввести фамилию заявителя (тот же человек, что подавал заявку на портале госуслуг). После этого пользователь попадает в личный кабинет, в котором уже сформирован заказ на все доступные ему услуги. Требуется только выбрать те, которые его интересуют, ввести данные родственника или ребенка, которому они требуются.
2. Оплатить услугу онлайн и получить подтверждение о бронировании услуги в личный кабинет и на почту.

В 2016 году:

1 300 дополнительных мест на семейные базы отдыха было продано через сайт МОСГОРТУРа.

1 000 экскурсий в детских оздоровительных лагерях было продано через сайт МОСГОРТУРа.

The screenshot shows the top navigation bar of the MOSGORTUR website. It includes the logo, a search icon, links for 'Личный кабинет' (Personal Cabinet) and 'Выход' (Logout), social media links for VK, Odnoklassniki, and others, and a phone number 'Горячая линия: 8 800 301 17 70'. Below the navigation is a main menu with tabs: КУПИТЬ ТУР, ДЕТЕЯМ, РОДИТЕЛЯМ, ВОЖАТЫМ, БАЗЫ, and ПАРТНЕРАМ. A red box highlights the 'БРОНИРОВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕСТ И УСЛУГ' (Booking of additional places and services) section, which contains input fields for 'Номер путевки...' and 'Ваша фамилия...', an 'OK' button, and a placeholder text 'Введите номер путевки и фамилию для бронирования дополнительного места или услуг (инструкция)'. To the right of this section are three expandable items: 'Лучшие новогодние предложения!' (Best New Year offers!), 'Информация о ближайших отправках' (Information about upcoming departures), and 'Оздоровительная кампания 2016-2017' (Rehabilitation campaign 2016-2017). At the bottom are links for 'Телефоны руководителей смен. Зима' (Phone numbers of leaders of groups. Winter) and 'Всероссийский рейтинг представления детских лагерей' (All-Russian rating of children's camp performances).



лидер
детского
отдыха
MOSGORTUR.RU

ОРГАНИЗАЦИЯ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ

В 2014 году в организации функционировало два основных канала связи с клиентами: горячая линия и почта. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все заявления рассматривались в течение 30 дней с момента их регистрации.

В настоящий момент функционирует 5 основных каналов коммуникации, три из которых обрабатывают запросы клиентов в формате 24/7:

- Круглосуточная «Горячая линия»
- Форма «Задать вопрос» на сайте
- Онлайн-дневники смен в социальной сети ВКонтакте
- Канал в WhatsApp
- Официальные каналы МОСГОРТУРа в социальных сетях



Таким образом, время реакции на запрос клиента в среднем сократилось с 30 дней до 60 минут в период высоких нагрузок. Например, за летнюю оздоровительную кампанию 2016 года в чат МОСГОРТУРа в WhatsApp поступило более 1200 обращений родителей.

Клиентский офис

Для удобства родителей в центре Москвы был открыт полноценный клиентский офис с детской зоной. Офис оснащен системой организации очереди “Киоск” (электронная очередь”), системой видеонаблюдения и аудиозаписи приема населения, системой контроля доступа СКУД. Видеозапись и аудиозапись позволили не только обеспечить безопасность клиентской зоны, но и контролировать качество и скорость обслуживания клиентов.

Всего с начала заявочной кампании в марте 2016 года в офисе МОСГОРТУРа было принято порядка 24 ООО человек.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ ДЕТСКОГО ОТДЫХА

Для контроля качества организации детского отдыха к 2016 году была разработана система анкетирования на всех уровнях:

1. Входные и выходные анкеты для детей, отдыхающих в лагерях с МОСГОРТУРом.
2. Анкеты для родителей, чьи дети отдыхали с МОСГОРТУРом.
3. Анкетирование вожатых и руководителей смен и программ.

Кроме того, внедрен механизм оперативного и итогового контроля выполнения программы детского отдыха, включающий ведение отчетной документации, онлайн-дневников, педагогических дневников и заполнение план-сеток.

За летнюю оздоровительную кампанию было собрано и обработано порядка **20 600** анкет.

- **15 000** «детских» анкет;
- **5 000** анкет родителей;
- **600** анкет вожатых, руководителей смен и программ

По результатам анализа данных анкетирования в 2017 году будет:

- Доработано техническое задание к детским оздоровительным лагерям;
- Расширена программа Центральной школы московских вожатых. В частности, разделены блоки подготовки руководителей смен и программ.

Детский отдых – это сфера, которая требует максимальной открытости и повышенного внимания к организации обратной связи. Родители, доверяя детей МОСГОРТУРу, должны быть уверены, что отдых будет организован на самом высоком качественном уровне, а каждая их просьба будет услышана и по возможности выполнена в максимально короткие сроки.

Пусть не всегда у нас получается идеально, но мы к этому стремимся. И очень радуемся таким вот отзывам:



Татьяна Голубина-Шашкова

Спасибо огромное! За ролик и за всю смену! За внимание к детям, за знание возрастной психологии, за любовь к своей работе, за полную отдачу своему делу, за кучу прекрасных фото и заботу о нервных родителях! Вы лучшие!

21 ноя в 0:09 [Ответить](#)

3



Лариса Гурова-Зарипова

СПАСИБО за такой подробный фото отчёт! Видно, что детям интересно и не скучно! Отдельный респект вожатым !!!

3 ноя в 20:31 [Ответить](#)



Татьяна Батueva

Спасибо большое всем вожатым! Спасибо всем, кто помогал отдыхать нашим деткам!! Они очень довольны!!!

8 окт в 13:02 [Ответить](#)

1



Usik 07

Огромное спасибо вожатым 5-го королевства в лагере Компьютерия Жене и Лизе за интересный отдых для ребенка и отличную атмосферу в отряде! За их нелёгкую работу в режиме 24/7. Это вожатые, которые понимают детей и с которыми ребенок поедет в любой лагерь. Ребенку понравилось ВСЕ и ВСЁ!