



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАЛАШИХА
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных
услуг населению городского округа Балашиха»**

143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Советская, д. 4,
электронный адрес: MFC.Balashiha@mail.ru. Тел.: 8 (498) 662-53-00

« 10 » 09 2010 г. № 190

Генеральному директору
ООО «ИНКАП»
Григоровичу А.Б.

Отзыв о внедрении системы
по автоматизации обработки обращений граждан

Уважаемый Аркадий Борисович!

Муниципальное учреждение «МФЦ городского округа Балашиха» успешно использует программное обеспечение «Капелла» для автоматизации обработки телефонных обращений граждан поступающих в адрес Администрации городского округа Балашиха.

Сотрудничество с компанией ООО «ИНКАП» началось в 2004 году, когда программное обеспечение «Капелла» было внедрено в Администрации городского округа Балашиха. В дальнейшей работе было принято решение перенести программный продукт в МУ «МФЦ городского округа Балашиха».

Высокий уровень профессионализма сотрудников ООО «ИНКАП» и внимательный подход позволили реализовать проект в сжатые сроки.

Благодаря программному обеспечению «Капелла» были достигнуты следующие результаты:

- рост качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- снижение затрат на обслуживание граждан;
- оперативное реагирование на запросы граждан;
- создание и обеспечение надежного центра учета и обработки обращений граждан.

Высокая оценка о деятельности МУ «МФЦ городского округа Балашиха» со стороны правительства Московской области получена благодаря автоматизации обслуживания граждан и предоставления услуг с новым уровнем качества.

В дальнейшем, мы настроены на долгосрочное сотрудничество с Вашей компанией.

Директор

А.Л. Зайцев