# Liberecký kraj zefektivnil komunikaci mezi občany a krajským úřadem

03. 11. 2004 00:00

[id:2355|autor:Futerová Linda|email:linda.futerova@kraj-lbc.info|telefon:485 226 302|mobil:724 030 320|aktualizace:]

Nové trendy odstartovala „Studie komunikačních potřeb Libereckého kraje“ vypracovaná v loňském roce. Jejím výstupem byla specifikace slabých stránek a potřeb úřadu v oblasti komunikace s občany. Na základě této analýzy se rozhodlo zřídit kontaktní centrum, které začne sloužit občanům na konci tohoto roku. Dokáže vyřizovat žádosti a dotazy čtyřiadvacet hodin denně, ať už prostřednictvím záznamové služby, automatického operátora nebo pomocí přímého připojení na vyškolené operátory. V reálním provozu to vypadá tak, že občan buď zavolá, prohlédne si internetové stránky nebo přijde osobně na úřad. Pakliže zavolá v pracovní době bude okamžitě a bez čekání nasměrován na operátora, který mu informaci neprodleně poskytne. Jestliže zavolá po pracovní době, získá informace obecného charakteru pomocí hlasového informačního systému. Hovory jsou co nejrychleji směrovány na operátory, které mají danou problematiku na starosti. K tomu, aby byl operátor v momentě, kdy mu je přidělen hovor schopen vyhledat požadovanou informaci slouží nástroj, který integruje všechny potřebné informace a aplikace napříč celým úřadem tak, aby operátor nemusel složitě přemýšlet, ve které aplikaci, složce či portálu informace leží.“*Největší přínos by podle mého názoru neměl být pro úřad, ale pro občany Libereckého kraje. Těm vybudování kontaktního centra zjednoduší komunikaci s úřadem a omezí nutnost osobních návštěv úřadu na minimum.*“ uvedl Radim Zika, člen rady kraje.