



Munkaidőn túl is segít a polgármesteri hivatal

Élesítették az ország első közigazgatásban működő kontaktcenterét

Budaörsön akár csetelhetünk is az ügyintézővel munkaidőn túl. Na nem akármiről: a budaörsiek ügyeik intézéséhez kérhetnek segítséget a hivatalos ügyfélfogadási időn kívül telefonon és interneten. Az uniós támogatással megvalósult projekt keretében megkezdődött a működését az ország első olyan kontaktcentere is, amely a közigazgatáson belül segíti a hatékonyabb tájékoztatást.

Budaörs Város Önkormányzata 2013 januárjában 47 317 681 forintot nyert el a hivatal ügyfélszolgálatának korszerűsítésére, ügyfélfogadásának rugalmassá tételére, és a projektben résztvevő munkatársak képzésére a Társadalmi Megújulás Operatív Program (TÁMOP-2.4.5-12/4) pályázati keretéből. A „Rugalmas, szolgáltató önkormányzati modell Budaörsön” című projekt eredményeként újabb innovációk valósulnak meg Budaörsön, így a legmodernebb technológiák igénybevétele mellett már munkaidőn kívül is fogadják az ügyintézők az ügyfeleket.

A budaörsi önkormányzat ügyfélszolgálatát, illetve az egész városházát úgy alakították ki annak idején, hogy az ügyfelek kiszolgálása a lehető legkorszerűbb, rugalmas és akadálymentes legyen. Az igények azonban folyamatosan változnak, amelyhez mindig is igyekezett igazodni Budaörs Város Önkormányzata. Egy 2012-ben, 600 fős mintán végzett vizsgálat tanúsága szerint egyértelművé vált, hogy az ügyfelek kényelmét nagymértékben szolgálná a telefonos ügyféltájékoztatás kiépítése és a munkaidőn túli ügyintézés lehetőségének biztosítása. Ezeket a megkérdezettek 78 százaléka örömmel vette volna.

Többek között ezeknek az igényeknek igyekeznek megfelelni a hivatal az ügyfélkapcsolatok korszerűsítésére elnyert TÁMOP-pályázat segítségével.

Az egyéves projektidőszak alatt 12 fő – hét operátor (köztük egy gyesen lévő anyuka) és öt távmunkás – vett részt 60 órás képzésen, az ügyfelekkel történő kommunikáció fejlesztése érdekében. Emellett kitanulták a munkavégzésük alapját képező szoftver, az ETL használatát is. A megváltozott képességű és fogyatékkal élő ügyfelekkel történő kommunikációra érzékenyítő tréningek készítették fel a projekt résztvevőit. Az operátorok és távmunkások további feladata volt a munkájukat segítő tudásbázis összeállítása is.

Budaörs Város Önkormányzata
2040 Budaörs, Szabadság út 134.
Telefon: +36 23 447 800
Fax: +36 23 447 819
e-mail: polgarmester@budaors.hu
web: www.budaors.hu



A 12 fő közül hét operátor a hivatalban fogadja az ügyfelek hívásait a hivatal nyitva tartási idején kívül, öten pedig otthonról, távmunkában készítik össze a szükséges dokumentumokat, háttéranyagokat. Az új szolgáltatás munkanapokon reggel 7 és 8 óra között üzemel, valamint kedden, szerdán és csütörtökön munkaidő után 16 órától 19 óráig áll az ügyfelek rendelkezésére. Ezekben az időszakokban az ügyintézők általános tájékoztatást nyújtanak az ügyek menetéről, illetve segítenek azokat előkészíteni is, így pl. dokumentumokat, adatlapokat küldenek az ügyfeleknek. Konkrét egyedi ügyben azonban nem adnak felvilágosítást.

Az operátorral akár csetelni is lehet, sőt videótelefonon keresztül láthatja is őt, illetve az általa mutatott képernyőképeket, ügyintézési útvonalakat az ügyfél. További újdonság, hogy sms-ben is lehet majd kérdéseket feltenni az ügyintézőknek.

A projekt keretében a város három pontján ügysegédi pontok is nyílnak: a Kamaraerdei Községi Házban, a Templom téren található Telekuckóban és a gr. Bercsényi Zsuzsanna Városi Könyvtárban.

A projekt a fogyatékkal élő ügyfeleket képviselő civilszervezetek bevonásával, így a Buda Környéki Látássérültek Közhasznú Egyesületének (BULAKE), a Seneca Beszédstúdió Alapítvány és a Mozgáskorlátozottak Budaörsi Egyesületének az együttműködésével valósul meg, valamint a kommunikációs feladatokban a Budaörsi ISC Kft. (BITEP) is részt vállal.

A projekt főbb adatai

Projekt címe: **Rugalmas szolgáltató önkormányzati modell Budaörs**

Projekt azonosító száma: **TÁMOP-2.4.5-12/4-2012-0002**

Kedvezményezett: **Budaörs Város Önkormányzata**

Projekt teljes költsége: **47 317 681 Ft**

Támogatás összege: **47 317 681 Ft**

Projekt kezdete: **2013. június 19.**

Projekt befejezése: **2014. július 18.**

Közreműködő szervezet: **ESZA Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft.**

Elérhetőségek

H,P: 7.00-8.00; K, Sz. Cs: 7.00-8.00 és 16.00-19.00

Internet: A www.budaors.hu honlap nyitóoldalán található „Segít a hivatal” bannerre kattintva

Telefon: 23/880-440

e-mail: segitahivatal@budaors.hu

Budaörs Város Önkormányzata

2040 Budaörs, Szabadság út 134.

Telefon: +36 23 447 800

Fax: +36 23 447 819

e-mail: polgarmester@budaors.hu

web: www.budaors.hu