

Na Kontaktním centru Libereckého kraje se hovoří anglicky, německy i polsky



12. 02. 2007 00:00

[id:4800|autor:Mgr. Langer Jiří|email:jiri.langer@kraj-lbc.info|telefon:485 226 302|mobil:|aktualizace:]

Více než 80 tisíc dotazů, informací i přání odpověděly, zprostředkovaly či splnily v loňském roce čtyři pracovnice Kontaktního centra Libereckého kraje sídlícího v přízemí budovy Krajského úřadu v Liberci.

„Je to o 12 tisíc kontaktů mezi občany a Libereckým krajem více než v roce 2005,“ zdůraznil Radim Zika, náměstek hejtmána pověřený mimo jiné i vedením resortu informatiky.

„Nejvíce dotazů zodpovídáme přímo na přepážce ve vstupní hale nebo prostřednictvím emailové pošty,“ doplnil s tím, že volají a píší lidé ze všech koutů kraje i mimo něj.

Kontaktní centrum funguje od října <?xml:namespace prefix = st1 />2004 a od počátku bylo jeho cílem navázat a dlouhodobě udržovat a rozšiřovat oboustranně přínosnou a vstřícnou komunikaci mezi pracovníky úřadu a veřejností.

„Nejčastěji podáváme informace o struktuře a fungování krajského úřadu, o činnostech jednotlivých odborů, umíme nasměrovat návštěvníka na konkrétní kompetentní odbor či pracovníky, informujeme o aktuálních projektech a poskytovaných grantech. V poslední době stoupá počet dotazů na odbor dopravy, lidé se také více zajímají o odpadové hospodářství i ochranu životního prostředí,“ shrnuje v krátkosti rozmanitost práce vedoucí Kontaktního centra Zuzana Vašáková.

„Jsme připraveni i na zahraniční návštěvníky, například když se přijdou ptát na státní občanství, kde získají pas a podobně, domluvíme se s nimi anglicky, německy i polsky,“ doplnila.

Nejčastější dotazy prvního letošního měsíce se týkaly nové krajem vydané publikace informující o Programu rozvoje venkova a o čerpání peněz z fondů Evropské unie.

„Řada dotazů se nyní také točí kolem vysazování japonského topolu v našich podmínkách. Ten totiž po třech a až pěti letech dorůstá výšky deset až patnáct metrů při průměru 18 cm, lze ho pořezat a topit s ním jako s biomasou,“ připomněl Radim Zika jeden ze současných „hitů“.

Přepážka, telefony a počítače jsou v Kontaktním centru denně, mimo soboty a neděle, neustále v permanenci od 8 do 18 hodin.

„Je samozřejmostí, že se každý dovolá, kam potřebuje, že mu pracovnice centra namísto poradí nebo vyjedná návštěvu u příslušného úředníka. Hlavně chceme lidem vyřízení jejich požadavků maximálně usnadnit a také urychlit,“ uzavřel náměstek hejtmana