

**Zbyszko Górny**  
**Radny Miasta Poznania**

Poznań, dnia 20 marca 2017 roku

## **INTERPELACJA**

### **w sprawie szybkości działania miejskiego call center**

POZnan\*KONTAKT - to miejskie *call center*. Głównym celem projektu było połączenie zatrudnienia osób z orzeczoną niepełnosprawnością z udostępnieniem mieszkańcom łatwej, szybkiej i nowoczesnej formy kontaktu z Urzędem Miasta Poznania oraz z podległymi mu wydziałami i jednostkami organizacyjnymi. Zastosowanie nowoczesnych technik i narzędzi teleinformatycznych miało przyczynić się do znacznego skrócenia czasu, potrzebnego Interessantom do załatwienia wielu spraw urzędowych. Niestety napływają do mnie sygnały, że średni czas oczekiwania na połączenie wynosi około 15 minut i są kłopoty z uzyskaniem połączenia do konkretnej jednostki organizacyjnej.

Przykładem może być MOPR, który w celu usprawnienia obsługi telefonicznej od 15 grudnia 2015 r. wdrożył obsługę klientów przez Poznań Kontakt pod nr telefonu **61 646 33 44** w zakresie:

- informowania o różnych formach pomocy realizowanych przez MOPR,
- informowania o realizacji świadczeń pomocy społecznej udzielanych przez filie MOPR ( tj. zasiłki celowe, okresowe itd.).

Od tego czasu np. osoby pragnące połączyć się z pracownikiem MOPRu w celu załatwienia konkretnej interwencji tracą czas i pieniądze na oczekiwanie na połączenie. Są to na ogół osoby niezamożne dla których każdy grosz się liczy. Twierdzą one, że wprowadzenie ww. usługi bardzo utrudniło im pracę.

Uprzejmie proszę o odpowiedź w formie pisemnej.

Z poważaniem

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Zbyszko Górny". The signature is fluid and cursive, with a prominent initial 'Z'.

Zbyszko Górny