

Zastępca Prezydenta
Miasta Poznania

Znak sprawy: Or-II.0003.1.107.2017

Lotus: 310317-672

Pan
Zbyszko Górny
Radny Miasta Poznania

Poznań, 31.03.2017 r.

Szanowny Panie Radny,

odpowiadając na otrzymaną za pośrednictwem Przewodniczącego Rady Miasta Poznania pismem z dnia 21 marca 2017 r. i przekazaną mi przez Prezydenta Miasta do rozpatrzenia interpelację Pana Radnego w sprawie działania miejskiego call center, uprzejmie informuję:

Z wyjaśnień otrzymanych od Dyrektora Biura Poznań Kontakt w powyższej sprawie wynika, że średni czas oczekiwania w 2016 roku dla połączeń z kierunku Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie wynosił: 1 minutę 47 sekund przy 31 705 obsłużonych rozmowach, i odpowiednio od stycznia do marca br. wynosi: 2 minuty 01 sekundy przy 5 820 obsłużonych rozmowach.

Zaznaczyć należy, że żadna z wyżej wymienionych wartości nie jest satysfakcjonująca i celem Biura Poznań Kontakt jest ich poprawa, jednak znacząco odbiegają one od średniej wartości wskazanej w interpelacji. Nie można wykluczyć, że w przypadku opisanym w interpelacji mogło zdarzyć się, iż czas oczekiwania na połączenie w ujęciu jednostkowym, a nie uśrednionym mógł być dłuższy niż powołane wyżej średnie. Szczególnie w godzinach szczytu (tj. 10:00–13:00) bywa, że liczba połączeń z miejską infolinią jest tak duża, że wywołuje efekt kolejki.

Mając na uwadze, że oczekiwanie może narazić osoby korzystające z call center na uzasadnione zniecierpliwienie lub koszty (liczone zgodnie ze stawką operatora telefonicznego klienta) wprowadzono informację automatyczną podającą miejsce w kolejce do konsultanta, aby klientowi łatwiej było podjąć decyzję o kontynuowaniu, bądź porzuceniu połączenia telefonicznego.

Zlecenie realizowane przez Biuro Poznań Kontakt dla Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie nie zastępuje istniejących dotychczas i wciąż aktywnych kanałów komunikacji, dlatego klient

MOPR może dodzwonić się bezpośrednio do każdej z Filii. Nie można zatem wykluczyć, że czas oczekiwania, o którym mowa w interpelacji nie dotyczy Biura, a sekretariatu jednej z Filii MOPR. Dla obiektywnej oceny konieczne byłoby sprawdzenie przedmiotowego połączenia identyfikując numer, z którego połączenie było wykonywane. Każdy przypadek reklamowany przez mieszkańca może zostać indywidualnie i szczegółowo rozpoznany, także pod kątem długości pozostawania w kolejce. Jedyńm warunkiem jest podanie numeru, z którego wykonywane było połączenie. Reklamację można złożyć na adres Biura, to jest: pk@um.poznan.pl

Mając na uwadze rosnące oczekiwania mieszkańców wobec obsługi klienta, Biuro Poznań Kontakt na miarę posiadanych zasobów podejmuje stale starania w celu poprawy swojej oferty. Wydłużony do godziny 20:00 czas pracy miejskiej infolinii również ma na celu stworzenie możliwości łatwiejszego dodzwonienia się poza godzinami szczytu.

Ze względu na zasygnalizowany przez Pana Radnego problem, Biuro Poznań Kontakt wystąpi do Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie z propozycją wydłużenia czasu obsługi także dla tej Jednostki.

Zapewniam jednocześnie, że każdy z otrzymanych sygnałów stanowi dla Biura Poznań Kontakt cenny materiał, ponieważ pomaga w lepszej parametryzacji pracy call center i w efekcie skrócenie czasu oczekiwania na połączenie.

Z wyrazami szacunku



ZBIENICA
PRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA
JULIUSZ KURCZAK

Do wiadomości:
Przewodniczący Rady Miasta