



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa

Projekto „Paslaugų organizavimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas, teikiant socialinę paramą Klaipėdos mieste“ II etapas

Šio etapo metu numatytos 2 pagrindinės veiklos:

1. Vieningos klientų konsultavimo telefonu ir internetu sistemos įdiegimas. Sistema sudarys galimybę sujungti kelis kreipinių kanalus bei realizuoti du aptarnavimo lygius – pirmasis lygis apimantis dažniausius klausimus ir neišimtinius atvejus, o antrasis lygis – apimantis klausimus, kurių negali išspręsti pirmasis lygmuo (individualūs, išimtiniai atvejai ir pan.), nukreipiantis pas konkretų darbuotoją, galintį išspręsti numatytą atvejį. Siekiant efektyvinti klientų aptarnavimą, planuojama kurti žinių bazę, kurią sudarytų struktūrizuota informacija, apimanti: trumpą informaciją apie visą socialinės paramos sistemą Klaipėdos miesto savivaldybėje; Klaipėdos miesto savivaldybės ir biudžetinių įstaigų teikiamų paslaugų sąrašą ir informaciją apie tai, kuri įstaiga kurią paslaugą teikia; informaciją apie kiekvieną paslaugą, jos gavimo kriterijus, procedūrą (kur kreiptis ir ką pristatyti);
2. Darbo su paslaugų užsakymais optimizavimas pasitelkiant procesų robotizavimo priemones, įdiegiant robotizuotą darbo vietą, sudarančią sąlygas patikrinti reikalingus registrus, atlikti registrų išrašų formavimą ir formatavimą (viename puslapyje sutalpinti kelių registrų išrašus) atspausdinti registrų išrašus su patikrą užsakiusio darbuotojo vardu, pavarde ir atlikimo data. Robotizuoti dalį veiksmų tvarkant didžiausias klientų apimtis generuojančias paslaugas.

Projektas finansuojamas iš ES fondų.