

18 grudnia 2007



## Infokioski w pośredniaku

Od nowego roku bezrobotni zarejestrowani w Powiatowym Urzędzie Pracy w Kielcach mają być obsługiwani szybciej i sprawniej. Pomoże w tym internet, imienne bilety, infokioski i kody kreskowe do identyfikacji. - Dążymy do stworzenia e-urzędu - mówi Edward Kurek, dyrektor PUP w Kielcach.

Od nowego roku bezrobotni zarejestrowani w Powiatowym Urzędzie Pracy w Kielcach mają być obsługiwani szybciej i sprawniej. Pomoże w tym internet, imienne bilety, infokioski i kody kreskowe do identyfikacji.

- Dążymy do stworzenia e-urzędu - mówi Edward Kurek, dyrektor PUP w Kielcach.

Od kilku lat szukano sposobu na zlikwidowanie kolejek interesantów. - Było to konieczne, bo wielokrotnie dochodziło do kłótni, a nawet bójek między bezrobotnymi - podkreśla Piotr Sobel, odpowiedzialny za system informatyczny w urzędzie.

Początkowo rozwiązaniem miało być urządzenie wydające bezrobotnym numerki. Ale okazało się, że niektórzy pobierali kilka biletów, co uniemożliwiało utrzymanie kolejki w ryzach. Bywało, że numerków brakowało już o 9 rano, bo bezrobotni próbowali nimi handlować. Dlatego teraz urząd postanowił zainwestować w system zarządzania ruchem klientów firmy Q-MATIC. Korzystają z niego banki, szpitale, urzędy administracji publicznej w ponad 85 krajach świata. Ma on doprowadzić do zorganizowania obsługi w urzędzie, ale nie tylko. - Dzięki temu systemowi będziemy mogli także uzyskać informację o efektywności pracy pracowników. Co do minuty da się określić czas, jaki urzędnik poświęcił dla konkretnego klienta i co w tym czasie zrobił - podkreśla dyrektor Kurek.

A to nie koniec. W przyszłości interesanci otrzymać mają książeczki z kodem kreskowym, który będzie identyfikował klienta. Po wejściu do urzędu i przyłożeniu książeczki do czytnika kodów system odeśle nas do konkretnego okienka. - Klient będzie przypisany do konkretnego pracownika w zależności od tego, w jakiej sprawie przyszedł - tłumaczy Sobel.

Kolejną nowością będzie możliwość umówienia się w urzędzie przez internet. Interesant po zalogowaniu dowie się, na jakim etapie jest jego sprawa. Poza tym na stronie internetowej PUP będzie można przeglądać aktualne oferty pracy.

Już od pewnego czasu interesanci odwiedzający urząd przy ulicy Kolberga mogą uzyskać informacje na temat PUP za pomocą infokiosku, z czasem ci, którzy nie mają dostępu do internetu, dzięki infokioskowi będą mogli ustalić sobie termin wizyty.

W budynku wiszą też już dwa Q-monitory, na których prezentowane będą informacje teraz wywieszane na tablicy ogłoszeń.

- Tworząc system, myśleliśmy głównie o klientach. Wiemy, że osoby starsze mogą nieprzychylnie patrzeć na takie rozwiązania, dlatego w punkcie informacyjnym będą osoby, które pomogą w obsłudze urządzeń komputerowych - uspokaja dyrektor Kurek. - Urządzenia są już gotowe, a personel przeszkolony, więc wdrożenie systemu powinno przebiegać sprawnie - dodaje.

Pieniądze na zakup sprzętu i wdrożenie systemu zostały pozyskane z środków Unii Europejskiej. Łączna wartość projektu wynosi ok. 150 tys. zł.

Źródło: Gazeta Wyborcza Kielce