



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA  
OR-05.0057-2642/LXVI/09

Kraków,

08. 04. 2009

**Pan**

**Bogusław Kośmider**

**Radny Miasta Krakowa**

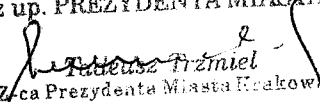
W odpowiedzi na Pana interpelację w sprawie uruchomienia tzw. call center w Urzędzie Miasta Krakowa, złożoną na LXVI Sesji Rady Miasta Krakowa w dniu 18 marca 2009 r., uprzejmie informuję:

Uruchomienie zaawansowanych usług informacyjnych dla mieszkańców związane jest z koniecznością wdrożenia nowoczesnych narzędzi teleinformatycznych, wprowadzenia zmian organizacyjnych oraz – co niezwykle istotne – zatrudnienia zespołu pracowników.

Budowa i uruchomienie zaawansowanego call center, na wzór działających np. w bankach, pozwalającego klientowi dzwoniącemu na wskazany jeden numer nawigować przy pomocy wybierania tonowego nie jest aktualnie możliwe w Urzędzie Miasta Krakowa z przyczyn technicznych związanych z funkcjonalnością central telefonicznych. Wprowadzenie takiej konfiguracji systemu telekomunikacyjnego uniemożliwia obowiązująca umowa z dostawcą usług telekomunikacyjnych TP SA zawarta w wyniku postępowania przetargowego. Kolejne postępowanie na dostawę usług telekomunikacyjnych przewidywane jest w roku 2010, które może uwzględnić budowę call center, co – należy to wyraźnie podkreślić – wpłynie na wzrost cen usług telekomunikacyjnych.

Informuję uprzejmie, że we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa udzielane są informacje, a numery, pod którymi można je uzyskać, są powszechnie dostępne. Pracownicy udzielają telefonicznych informacji na temat sposobu załatwiania spraw oraz stanu ich zaawansowania. Ponadto rolę informatora pełni Biuletyn Informacji Publicznej.

W tej sytuacji uruchomienie call center wydaje się rozwiązaniem poniekąd dublującym stosowane rozwiązania z zakresu informowania mieszkańców. Nie bez znaczenia jest także fakt, iż jego uruchomienie wiązałoby się z zatrudnieniem dodatkowych osób w Urzędzie Miasta Krakowa, co zawsze wywołuje kontrowersje.

z up. PREZYDENTA MIASTA  
  
Z-ca Prezydenta Miasta Krakowa

Otrzymują:

1. Adresat
2. Wydział Informatyki
3. Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych
4. Biuletyn Informacji Publicznej
5. A/a