

informacja prasowa
4 listopada 2014 r.

CENTRUM KOMUNIKACJI Z MIESZKAŃCAMI STOLICY JUŻ GOTOWE!

Dobra informacja dla mieszkańców Warszawy. Z myślą o nich powstało właśnie Centrum Komunikacji z Mieszkańcami (CKM), które umożliwi m.in. załatwienie spraw urzędowych bez wychodzenia z domu. Inwestycja, która decyzją zarządu województwa mazowieckiego otrzymała unijne dofinansowanie w wysokości ponad 3,7 mln zł jest już gotowa. Dziś umowę w tej sprawie podpisali wicemarszałek Wiesław Raboszuk oraz zastępca prezydenta m.st. Warszawy Michał Olszewski.

Centrum Komunikacji z Mieszkańcami, które powstało przy ul. Dzielnej 78 w Warszawie, działa na zasadzie tzw. *contact center* Urzędu m. st. Warszawy i jego jednostek organizacyjnych. Z myślą o mieszkańcach uruchomiono portal internetowy www.warszawa19115.pl, chat (po uprzednim zalogowaniu się na stronie CKM imieniem i nazwiskiem) oraz jeden numer telefonu (19 115) a także pocztę elektroniczną (e-mail: kontakt@um.warszawa.pl) i faks pod numerem 19115. Centrum jest do dyspozycji mieszkańców stolicy 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

W ten sposób warszawiacy mogą załatwić sprawę urzędową bez wychodzenia z domu. Jest to szczególnie ważne dla osób niepełnosprawnych. Każdy może też w prosty sposób uzyskać informacje na temat najbliższych imprez kulturalnych, które odbywają się na terenie Warszawy oraz śledzić zmiany w rozkładzie jazdy komunikacji miejskiej.

Ponadto Centrum umożliwia mieszkańcom zgłaszanie problemów, które wymagają interwencji służb miejskich. Wszystkie zgłoszenia są zarejestrowane w systemie, a ich realizacja podlega stałemu monitoringowi do czasu wyjaśnienia sprawy. Usługa nie obejmuje natomiast zgłoszeń dotyczących zagrożenia zdrowia i życia.

Pracownicy urzędu m.st. Warszawy, pracujący w CKM są podzieleni na dwie grupy: I i II linię wsparcia. I linia wsparcia otrzymuje informacje od mieszkańców za pośrednictwem telefonu, portalu internetowego, poczty elektronicznej i sms. II linia wsparcia natomiast zajmuje się udzielaniem odpowiedzi czy też wskazaniem odpowiedniej osoby, która jest w stanie pomóc w tej sprawie.

Oprócz tego w ramach inwestycji został zakupiony i wdrożony system informatyczny typu Call Center zintegrowany z systemem CRM (Customer Relationship Management). Ponadto, zakupiono 60 komputerów oraz utworzono 60 stanowisk pracy.

Unijne dofinansowanie projektu zostało przyznane w odpowiedzi na konkurs ogłoszony przez Mazowiecką Jednostkę Wdrażania Programów Unijnych w ramach RPO WM 2007-2013, Działanie 2.1.Przeciwdziałanie wykluczeniu informatycznemu.

Tytuł projektu: Utworzenie Centrum Komunikacji z Mieszkańcami w m.st. Warszawie

Beneficjent: Miasto Stołeczne Warszawa

Całkowita wartość projektu: 4 458 099,91 zł

Kwota dofinansowania: 3733 264,53 zł

Działanie: 2.1 Przeciwdziałanie wykluczeniu informacyjnemu

Biuro Prasowe

Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego

tel. 22 59 07 602, kom. 510 591 974

e-mail: rzecznik@mazovia.pl



Miasto
Stołeczne
Warszawa



Agnieszka Niedzwiedzka
Wydział Informacji i Szkoleń Beneficjentów
Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych
Tel. 22 542 25 62
e-mail: media@mazowia.eu



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO

