



**FORMIRANJE USLUŽNOG KONTAKT CENTRA  
JKP „ČISTOĆA“  
*Radna verzija***



Kragujevac, oktobar 2012. godine

## PROJEKAT

### 1. Opis

#### 1.1. Naziv

---

#### ***Formiranje uslužnog kontakt centra u JKP „Čistoća“***

#### 1.2. Kratak sadržaj projekta

---

**a) Cilj projekta** je unapređenje rada postojećeg Informatičnog sistema preduzeća koji će njegov rad prilagoditi primeni novih informacionih tehnologija. Ovakav IS će omogućiti zaposlenima u preduzeću da postanu efikasan servis građana, tj. projektom se unapređuje sistem komunikacije građani – JKP „Čistoća“. Formiranje posebnih linija za primanje reklamacija i davanja informacija i pomoći korisnicima na njihov zahtev predstavlja uvođenje novog načina poslovanja i interaktivne komunikacije sa korisnicima usluga JKP „Čistoća“.

Da bismo omogućili ovakvu komunikaciju kao i kvalitet i efikasnost pruženih usluga neophodno je i obezbediti potrebne uslove za efikasno poslovanje u prijatnom radnom okruženju.

**b) Ciljne grupe su:**

- građani (korisnici usluga JKP „Čistoća“),
- zaposleni u JKP „Čistoća“.

**c) Glavne projektne aktivnosti vezane su** za korišćenje pozitivnih iskustava zasnovanih na primerima dobre prakse koja su zastupljena u oblastima elektronske uprave, radu call centara i formiranju jedinstvene baze podataka koja će olakšati funkcionisanje sistema. Mogućnost unapređenja rada određenih službi u okviru JKP „Čistoća“ u korist poboljšanja kvaliteta pruženih usluga ima za cilj unapređenje komunikacije i povećan kvalitet pruženih usluga krajnjim korisnicima-gradjanima.

Unapređenje poslovne komunikacije, javni gradski servis za pružanje podrške u rešavanju komunalnih problema Grada, tržišno – ekonomske aktivnosti su samo neki od načina poslovanja koji će se obavljati u okviru uslužnog centra.

U uslužnom kontakt-centru primaće se svi zahtevi, predlozi, sugestije i primedbe građana koji su vezani za sve oblasti poslovanja preduzeća.

Pored navedenih aktivnosti iz domena formiranja novog informacionog sistema koristiće se i neophodna iskustva drugih relevantnih preduzeća, kompanija i javnih uprava u cilju prihvatanja idejnih rešenja za opremanje radnog prostora i povećanja kvaliteta poslovne komunikacije.

### 1.3 Ciljevi projekta

---

Radi ostvarivanja potreba stanovništva Grada Kragujevca sa prigradskim i seoskim naseljima, kao i sopstvenih potreba za unapređenjem rada JKP „Čistoća“, neophodno je primeniti nove procese u organizaciji rada u cilju zadovoljavanja određenih funkcionalnih zahteva. U ovako definisanom ambijentu, koji se može posmatrati kao jedan složen poslovni sistem, definisaćemo sledeće OPŠTE CILJEVE projekta „Formiranje uslužnog kontakt centra“:

- Racionalizacija administrativnih poslova i skraćenje administrativnih procedura
- Efikasan servis građana i osnova za razvoj elektronskog – internet poslovanja
- Unapređivanje kompjuterizovanog sistema za praćenje i rešavanja predmeta
- Prijem reklamacija, davanje informacija i pomoć korisnicima na osnovu podnetog zahteva putem telefona, e-maila, interaktivnog servisa na zvaničnoj web prezentaciji preduzeća ili sms poruke
- Ostvarivanje efikasne komunikacije između subjekata poslovanja (bolja međusobna povezanost službi JKP “Čistoća”)
- Obezbeđenje uslova za bolje planiranje
- Ekonomičnost rada

Realizacija predloženog projekta treba da u najkraćem mogućem roku omogući koordinaciju rada postojećih službi JKP “Čistoća” u cilju informisanja građana i objedinjavanje postojećih aktivnosti usmerenih ka uvođenju nove organizacije uslužnog servisa čiji bi POSEBNI CILJEVI bili:

- Uvođenje nove organizacione jedinice preduzeća u skladu sa već definisanim standardima poslovanja i uspostavljenim procedurama („Služba uslužnih servisa“)
- Unapređivanje komunikacije i saradnje između građana i preduzeća i njeno prilagođavanje aktuelnim propisima (program podrške korisnicima usluga mora biti fleksibilan i efikasan kako bi se transfer informacija obavljao u što kraćem vremenskom roku)
- Projektovanje i objedinjavanje procesa koji će se obavljati u uslužnom servisu, usvajanje terminologije, rokova i načina komunikacije
- Obezbeđivanje efikasne i pravovremene razmene podataka između odeljenja i službi komunalnog preduzeća
- Ažurno i kvalitetno izveštavanje po zahtevima
- Pretpostavka za definisanje drugačije, efikasnije organizacione strukture preduzeća
- Unapređivanje komunikacije i saradnje između građana i pojedinačnih službi, kao i preduzeća kao pružaoca usluga u celini
- Sprovođenje edukativne kampanje i promovisanje novih usluga koje će se obavljati u uslužnom servisu.
- Sprovođenje medijske kampanje sa korišćenjem svih komunikacijskih alata koji su primenjivi za svaku od novouspostavljenih usluga u Uslužnom kontakt – centru (“gerila” marketing, štampani lifeti i flajeri, TV spotovi, gostovanja na televizijskim i radio stanicama sa gradskom i regionalnom pokrivenošću).

## 1.4 Opravdanost projekta

---

### (a) relevantnost projekta u odnosu na ciljeve

Realizacija ovog projekta treba da unapredi rad JKP "Čistoća" u funkciji povećanja kapaciteta pružanja usluga, te da ubrza transfer znanja sa drugim relevantnim institucijama, ustanovama i preduzećima (lokalna samouprava, gradske službe i direkcije, ostala JKP sa teritorije Grada Kragujevca...).

JKP "Čistoća" po svom obimu poslovanja predstavlja srednje preduzeće sa ciljem da postane efikasni servis građanima sa racionalizovanim administrativnim poslovima, efikasnim načinom upravljanja, odlučivanja i planiranja. Komunikacija između poslovnih subjekata i građana predstavlja najbitniji deo ovog projekta. Novi sistem rada službe uslužnog servisa će biti dvosmerno orijentisan, kako prema građanima, tako i prema zaposlenima u JKP "Čistoća".

Projekat na svojoj relevantnosti dobija kroz sagledavanje potreba krajnjih korisnika – građana, što ima za cilj uspostavljanje efikasnog servisa za brzo pružanje usluga i zadovoljenje potreba stanovništva.

### (b) Potrebe i moguće prepreke za realizaciju projekta

*Potrebe su vezane za:*

- Unapredjenje i standardizaciju rada preduzeća
- Ubrzavanje procedura za izdavanje različitih dokumenata
- Uvođenje novog administrativnog pristupa i poboljšanje tehničkih rešenja za izdavanje dokumenata kao i komunikacija preko interneta, telefona i drugih elektronskih interaktivnih servisa
- Racionalizacija korišćenja resursa
- Unapređenje i promovisanje uslužnih delatnosti preduzeća

*Moguće prepreke su:*

- Nedostatak finansijskih sredstava za nabavku opreme i rad zaposlenih u centru
- Nedovoljni upravljački kapaciteti za rad centra (needucovani kadrovi)
- Neprihvatanje novih tehnologija i sistema rada od strane delova pojedinih ciljnih grupa

### (c) Ciljne grupe i procenjen broj direktnih i indirektnih korisnika

Prva ciljna grupa su **građani (oko 180.000)** koji će efikasno, brzo i tačno dolaziti do potrebnih dokumenata i informacija.

Procenjuje se da će broj direktnih korisnika biti oko 30 dnevno, dok su indirektni korisnici svi građani na teritoriji Grada Kragujevca.

Druga ciljna grupa su **zaposleni** u okviru preduzeća koji će efikasno, brzo i tačno obavljati svoje zadatke sa posebnim naglaskom na odgovornosti i sledljivosti za svaki

obavljeni posao što je osnovna pretpostavka za već uveden sistem za upravljanje kvalitetom po standardu SRPS ISO 9001:2008.

Treća ciljna grupa su rukovodioci u preduzeću koji će moći da prate stepen uradjenosti postavljenih zadataka i da prate tokove kretanja dokumenata i poštovanja zadatah rokova unutar organizacione strukture preduzeća.

(d) razlozi za odabir ciljnih grupa i aktivnosti

Postoji više razloga za izbor navedenih ciljnih grupa i aktivnosti, a to su pre svega:

- Građanima nedostaje dovoljno kvalitetnih i tačnih informacija da bi brže došli do potrebnih dokumenata, informacija i načina rešavanja komunalnih problema
- Smanjenje dodatnih troškova građana kroz racionalizaciju poslova i ažuran pristup podnetim zahtevima korisnika (manji broj dolazaka u preduzeće, efikasnije rešavanje problema sa smanjenim obimom administracije)
- Velika zainteresovanost top menadžmenta preduzeća da olakša korisnicima pristup ponuđenim uslugama preduzeća
- Nedovoljno kvalitetna i ažurna komunikacija između službi u okviru preduzeća
- Nepostojanje zajedničke baze podataka koja bi olakšala bržu razmenu podataka između zaposlenih u preduzeću
- Praćenje savremenih tokova poslovanja u skladu sa evropskim i svetskim trendovima.

(e) Povezanost projektnih aktivnosti sa ciljnim grupama

Ciljna grupa zaposleni:

- Funkcionalnom i informacionom analizom skraćuje tokove informacija i jasno definiše odgovornost zaposlenih
- Izradom jedinstvene baze podataka podaci se unose na jednom mestu a koriste ga ovlašćeni korisnici, koji tako dobijene podatke distribuiraju krajnjim korisnicima – građanima.

Ciljna grupa rukovodioci:

- Funkcionalnom i informacionom analizom rad postaje kategorija koja se može «izmeriti»
- Izradom jedinstvene baze podataka omogućuje se „poslovanje bez papira“ u kratkoročnom periodu.

Ciljna grupa građani:

- Funkcionalnom i informacionom analizom - mogućnost praćenja stanja podneska – zahteva. U svakom trenutku je moguće proveriti status nekog od podnetih zahteva ili bilo kog drugog podneska koji je propisno zaveden i evidentiran.
- Izradom jedinstvene baze podataka smanjuje se vreme za dostavljanje podneska – zahteva preduzeću, prijem svih vrsta zahteva na jednom mestu kao i dvosmerna komunikacija preko Interneta i telefonskih linija
- Efikasan način rešavanja komunalnih problema građana

## 1.5 Detaljan opis aktivnosti

---

Ovaj projekat bi se realizovao kroz sledeće glavne aktivnosti:

1. PRIPREMNE AKTIVNOSTI
2. IZRADA IDEJNOG REŠENJA ZA UREĐENJE PROSTORA USLUŽNOG CENTRA
3. IZVODJENJE ZANATSKIH RADOVA NA REKONSTRUKCIJI PROSTORIJE
4. DEFINISANJE RADNE PROCEDURE CENTRA
5. IZRADA, NABAVKA I INSTALACIJA SOFTVERA I MONTAŽA OPREME
6. TRENING KORISNIKA ZA RAD U USLUŽNOM KONTAKT CENTRU
7. MEDIJSKA PROMOCIJA PROJEKTA I KAMPANJA UPOZNAVANJA KORISNIKA SA NOVIM USLUGAMA KOJE SU IM OMOGUĆENE U USLUŽNOM KONTAKT CENTRU

U daljem tekstu su definisani detaljni procesi koji će se razmatrati projektom.

Predloženi projekat za osnovnu ima analizu postojećih radnih procesa i procedura u okviru JKP „Čistoća“ sa posebnim uvažavanjem veština i iskustva zaposlenih u cilju zadovoljavanja definisanih potreba ciljnih grupa kako bi se projekat uspešno realizovao za šta je potrebno:

- Za svaki pojedinačni posao, obaviti razgovor sa kadrovima preduzeća koji će imati ulogu u realizaciji projektnih aktivnosti.
- Prikupiti odgovarajuću dokumentaciju i primerke popunjenih obrazaca, po potrebi definisati nove
- Izvršiti analizu postojećeg korisničkog softvera
- Za svaki pojedinačni posao definisati logički model podataka i fizički model podataka
- Predložiti uvođenje novih procesa i procedura rada
- Definirati dinamiku realizacije i prioritete razvoja informacionog sistema
- Definirati ovlašćenja, autorizaciju, odgovornosti i protokole ažuriranja i diseminacije podataka i dokumenata
- Definirati rokove za postupanje u postupku rešavanja podnetih zahteva
- Definirati način zaštite podataka
- Definirati i predložiti strukturu, obim i dinamiku obuke kadrova
- Definirati prioritete, dinamiku realizacije i troškove
- Definirati plan komunikacije sa medijima, kao i sve aspekte informativno – edukativne kampanje koja će pratiti realizaciju projekta i popularizaciju novog načina pružanja usluga i organizacije rada svih službi preduzeća

### **1.5.1. Pripremne aktivnosti na realizaciji projekta formiranja Uslužnog kontakt centra JKP „Čistoća“**

- Formiranje radnog tima
- definisanje plana prioriteta (termin plan realizacije projekta)
- obezbeđivanje potrebnih resursa (finansije, kadrovi, tehnička podrška)

Pre početka realizacije projekta, neophodno je formirati radni tim za realizaciju projektnih aktivnosti, definisati plan prioriternih aktivnosti, obezbediti logistiku i tehničku podršku. U prvoj fazi pripremnih aktivnosti neophodno je pripremiti svu dokumentaciju koja je važna za administrativni deo realizacije projekta formiranja uslužnog kontakt centra JKP „Čistoća“.

**1.5.2. Izrada idejnog rešenja uređenja prostora Uslužnog kontakt centra JKP „Čistoća“** koji uključuje građevinsko – zanatske radove na adaptaciji prostorije u kojoj će se obavljati svakodnevne aktivnosti zaposlenih i građana. Idejno rešenje uređenja prostora će biti urađeno u skladu sa potrebama i iskustvima koja su primenjena u sličnim slučajevima. Kompletno rešenje mora u svakom trenutku uvažavati trenutno raspoložive kapacitete (prostor, kadrovi) preduzeća u cilju smanjenja troškova, a sve radove će izvoditi zaposleni u JKP „Čistoća“.



*Moguća idejna rešenja uređenja prostora Uslužnog kontakt centra*

**1.5.3. Izvođenje zanatskih radova na uređenju prostora Uslužnog kontakt centra JKP „Čistoća“**

Radi postizanja prijatnije radne atmosfere, bolje produktivnosti i imidza predstavnika preduzeća, efikasnijeg rešavanja zahteva građana kao korisnika usluga uslužnog centra, na osnovu analize postojećeg stanja neophodno je izvršiti adaptaciju postojeće prostorije u prizemlju upravne zgrade JKP „Čistoća“ (kancelarija br. 25, ukupne površine 15 m<sup>2</sup>) u sledećem obimu:

## Elektro-instalacioni radovi

1. Ugradnja neophodnih električnih priključaka, neophodnog osnovnog i dekorativnog osvetljenja, provera i instalacija potrebnih kablovskih vodova za racunarsku opremu, mrežni priključci, telefonske linije, instalacija neophodnih vodova telefonske instalacije...

## Zanatski radovi

### 1. *Molersko-farbarski radovi*

- Nabavka materijala za unutrašnju dekoraciju zidova i plafona, izvođenje radova
- Ugradnja poda od laminata (opciono)

### 2. *Nabavka nameštaja*

- Tri radna stola sa stolicama (fotelja)
- Kancelarijske stolice (6 komada)
- Dva ormara za arhiviranje dokumentacije
- Saksijsko cveće kao dekoracija

**1.5.4. Definisane radne procedure Uslužnog kontakt centra JKP „Čistoća“** mora dati odgovore na pitanja koja se tiču svih poslovnih aktivnosti kao i da racionalizuje administrativne poslove, uključujući detaljan opis funkcionisanja novog servisa za pružanje usluga (call centar), kao i svih drugih poslova koji će biti obavljani u uslužnom centru. Na osnovu preliminarnih podataka u okviru Uslužnog kontakt centra obavljace se najmanje tri segmenta poslovnih aktivnosti u cilju povećanja kvaliteta pruženih usluga krajnjim korisnicima – građanima.

- Poslovi upravljanja i organizacije rada Uslužnog centra će biti deo procedure Službe razvoja i upravljanja projektima ili potpuno nove procedure za novoformiranu službu u okviru preduzeća
- Poslovi odnosa sa građanima i drugim ciljanim javnostima (mediji, lokalna samouprava, druge institucije i ustanove)
- Administrativni poslovi – poslovi prijema, zavođenja i ekspedicije dokumenata i podnesaka – poslovi pisarnice JKP „Čistoća“

Upravljanje Uslužnim centrom i organizacija njegovog rada ustanoviće se novom procedurom u skladu sa standardizacijom poslova JKP „Čistoća“, ili definisanjem organizacije rada kontakt centra u okviru neke od već postojećih procedura u okviru postojećih službi preduzeća. Organizaciona šema rada Uslužnog centra treba biti tako koncipirana da pokriva sve oblasti poslovanja koje su navedene za svaku od već ustanovljenih službi preduzeća, i to:

- Sakupljanje i transport čvrstog komunalnog otpada
- Održavanje javne higijene



- Dimničarske usluge
- Upravljanje deponijom čvrstog komunalnog otpada
- Upravljanje sekundarnim sirovinama
- Zoohigijena
- Tehnički poslovi i razvoj
- Marketing i prodaja (servisne informacije za medije i građane, služba za odnose sa javnošću, davanje osnovnih informacija iz domena marketinga i prodaje)
- Administrativni poslovi na zavođenju, ekspediciji i diseminaciji dokumanata (poslovi pisarnice)
- Reklamacija usluga (zaduženja, kvadratura, cena usluga, lokacija posuda za sakupljanje otpada...)

Organizaciona struktura rada Uslužnog kontakt – centra treba biti zasnovana na već donetim aktima preduzeća (Poslovnik IMS, Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji radnih mesta, drugi pravilnici koji su propisani u standardizovanim procedurama preduzeća). Svi procesi koji se odnose na korisnike usluga obavljaće se u okviru nove standardizovane procedure rada Uslužnog kontakt – centra, ili u okvirima već postojećih i definisanih procedura, tako što će se zahtevi korisnika identifikovati, definisati nadležnosti i odgovornost za postupanje po podnetom zahtevu, prenošenje zahteva odgovornom licu, obrada zahteva i njegovo rešavanje u definisanim rokovima.

***Pojedinačni poslovi i aktivnost koji će se obavljati u Uslužnom – kontakt centru JKP „Čistoća“ podeljeni po službama:***

- **Sakupljanje i transport čvrstog komunalnog otpada**
  - davanje informacija o akcijama preduzeća iz domena poslovanja službe (**rok postupanja: odmah, rok realizacije: 24 sata**)
  - davanje informacija o stanju na terenu (IZ.03.05.), (**rok postupanja: odmah, rok realizacije: 24 sata**)
  - Davanje informacija i obaveštenja o lokacijama sabirnih mesta za sakupljanje komunalnog otpada i lokacija posuda (IZ.03.53. IZ.03.55.), (**rok postupanja: odmah**)
  - Program odvoza smeća na teritoriji Grada Kragujevca i sve servisne informacije koje mogu biti od koristi građanima a vezane su za Program (IZ.03.54.), (**rok postupanja: odmah**)
- **Održavanje javne higijene**
  - Davanje informacija o stanju javne higijene i dinamici sakupljanja otpadaka i drugih vrsta smeća sa javnih – zelenih površina u naseljima i parkovima, čišćenje, pročišćavanje i odmuljivanje slivnika i cevovoda kišne kanalizacije (**rok postupanja: odmah, rok realizacije: 72 sata**)
  - Uklanjanje divljih deponija (prijem zahteva, evidentiranje, izlazak na teren, uklanjanje deponije, (**rok postupanja: odmah, rok realizacije: 24 sata**)
  - Informacije o prevozu tehničke vode sa cenovnikom usluga (**rok postupanja: odmah**)
  - Informacije o radu zimske službe (**rok postupanja: odmah**)

- Davanje informacija u vezi sa Programom održavanja čistoće javnih površina, javnih WC-a, odvođenja atmosferskih voda i zimske službe na području Grada Kragujevca (IZ.04.51), **(rok postupanja: odmah)**
- **Dimničarske usluge**
  - Davanje informacija o čišćenju dimovodnih i ložišnih objekata i uređaja, spaljivanju čađi u dimovodnim objektima, dimničarskoj kontroli ispravnosti dimovodnih i ložišnih objekata i uređaja, čišćenju ventilacionih kanala i uređaja **(rok postupanja: odmah, rok realizacije 48 sati)**
  - Davanje informacija o načinu tehničkog prijema dimnjaka i ventilacija na objektima **(rok postupanja: odmah)**
  - Davanje informacija o načinu izdavanja atesta za ispravnost dimnjaka i izdavanje atesta za ispravnost dimnjaka **(rok postupanja: odmah)**
  - Postupanje po zahtevu korisnika, a vezano za: čišćenje dimnjaka, hauba, filtera i kanala za ventilaciju, **(rok realizacije 48 sati)**
  - Posedovanje i ažuriranje baze podataka obaveznih korisnika dimničarskih usluga
- **Upravljanje deponijom čvrstog komunalnog otpada**
  - Davanje informacija o cenovniku usluga deponovanja komunalnog i drugih vrsta otpada na deponiji u Jovanovcu, **(rok postupanja: odmah)**
  - Davanje informacija o načinima prevoza i deponovanja komunalnog otpada **(rok postupanja: odmah)**.
- **Upravljanje sekundarnim sirovinama**
  - Prijem zahteva mesnih zajednica, ustanova, pravnih i fizičkih lica, **(rok postupanja: odmah, rok realizacije 48 sati)**
  - Davanje informacija o lokaciji posuda za sakupljanje sekundarnih sirovina (IZ.07.52.), **(rok postupanja: odmah)**
  - Davanje informacija o cenovniku otkupa pojedinačnih sekundarnih sirovina **(rok postupanja: odmah)**
  - Koordinacija rada sa Službom prodaje i marketinga, prosleđivanje zahteva
- **Zoohigijena**
  - Prijem zahteva mesnih zajednica, ustanova, pravnih i fizičkih lica o psima i mačkama lutalicama, kao i uginulim životinjama na javnim površinama, **(rok postupanja: odmah, rok realizacije 72 sati)**
  - Davanje informacija o cenovniku usluga zoohigijene, **(rok postupanja: odmah)**
  - Prijavlivanje ujeda pasa/mačaka (IZ.08.04.), **(rok postupanja: odmah)**
  - Davanje informacija o pansionskom čuvanju pasa i mačaka poznatih vlasnika **(rok postupanja: odmah)**

- **Tehnički poslovi i razvoj**
  - Davanje informacija o načinima izdavanja tehničkih uslova i saglasnosti na projektno – tehničku dokumentaciju (**rok postupanja: odmah**),
  - Prijem zahteva pravnih i fizičkih lica za izdavanje tehničkih uslova i saglasnosti na projektno – tehničku dokumentaciju (**rok postupanja: odmah, rok realizacije 72 sata**).
  
- **Marketing i prodaja**
  - Pružanje servisnih informacija za medije i građane, (**rok postupanja: odmah**),
  - Pružanje osnovnih informacija iz domena marketinga i prodaje (**rok postupanja: odmah**),
  - Reklamacija ( nepravilna zaduženja, neispravni računi...), (**rok postupanja: odmah, rok realizacije 72 sata**),
  - Davanje informacija o cenovnicima preduzeća, (**rok postupanja: odmah**),
  - Prijem zahteva fizičkih lica: tehnička voda, pranje autočistilicom, čišćenje snega leda... (**rok postupanja odmah, rok realizacije 72 sata**)
  
- **Administrativni poslovi na zavođenju, ekspediciji i diseminaciji dokumenata (poslovi pisarnice)**
  - Prijem i elektronsko zavođenje svih vrsta dokumenata i zahteva kako od strane građana – korisnika usluga, tako i internih akata preduzeća (**rok postupanja: odmah**).
  - Formiranje jedinstvene baze podataka sa mogućnošću praćenja stanja rešenosti svakog od dokumenata u skladu sa softverskim rešenjem
  - Interna komunikacija između svih stručnih službi preduzeća (diseminacija dokumenata), (**rok postupanja: odmah nakon prijema akta**).

#### **1.5.4.1. Načini podnošenja zahteva Uslužnom kontakt centru**

Građanin, komunikaciju sa operaterima Uslužnog kontakt centra može uspostaviti putem:

- telefona ( na sledeće brojeve telefone...),
- sms-a,
- zvanične internet strane JKP „Čistoća“,
- e-mail adrese [kontaktcentar@cistoca.rs](mailto:kontaktcentar@cistoca.rs),
- zvanične stranice preduzeća na društvenim mrežama (Twitter, Facebook),
- lično kod operatera u uslužnom kontakt centru u upravnoj zgradi JKP „Čistoća“.

#### **1.5.4.2. Procedura prijave komunalnog problema ili podnošenja zahteva korisnika –građana**

Svaki građanin putem telefona, lično, sms porukom, zahtevom preko društvenih mreža ili e-mailom prijavljuje komunalni problem. Prijava se evidentira istog trenutka u bazu podataka, operater obrađuje zahtev i prosleđuje ga nadležnoj službi ukoliko

se ne radi o pružanju servisnih informacija koje operater sam daje podnosiocu zahteva. Zahtev nadležnoj službi preduzeća se prosleđuje elektronskim i telefonskim putem. Nakon prosleđivanja zahteva rok za njegovo rešavanje je u zavisnosti od složenosti nastalog komunalnog problema, maksimalno 72 sata od momenta evidentiranja u bazu podataka. Ukoliko se obilaskom na terenu utvrdi da problem u zavisnosti od vrste nije rešen u propisanom roku, kontaktiraju se nadležni organi, službe ili preduzeća lično ili putem telefona kako bi se izdati nalog izvršio. Na ovaj način Uslužni kontakt centar objedinjuje rad više različitih subjekata (komunalnih preduzeća i gradskih službi...). Od trenutka prijave komunalnog problema, ili podnetog zahteva vrši se konstantno praćenje realizacije aktivnosti na rešavanju nastalog problema i o tome se izveštava podnosilac zahteva. Nakon rešavanja problema, rešen problem se fotografiše tamo gde je to moguće, upisuje u evidenciju na posebnom obrascu i na isti način kako je zahtev podnet obaveštava podnosioca zahteva.

Prijava uslužnom kontakt centru može biti i anonimna, tako da niko od izvršilaca u rešavanju problema nije upoznat da li je prijavu podneo određeni građanin ili nadležno lice koje proverava efikasnost rada svojih službi ili sistema u celini. Lični podaci koji se ostavljaju tokom procedure prijave problema (ime i prezime, broj telefona, e-mail adresa...) koriste se isključivo u cilju obaveštavanja istih o trenutnom statusu rešavanja prijavljenog problema.

Radno vreme uslužnog kontakt centra je svakim radnim danom od 07:00 do 15:00 časova za lični kontakt sa operaterima centra, dok je evidentiranje poziva van radnog vremena moguće putem identifikacije dolaznih poziva, tako što će svi propušteni pozivi biti kontaktirani u toku narednog radnog dana i evidentirani novi podneti zahtevi u softverskoj aplikaciji.

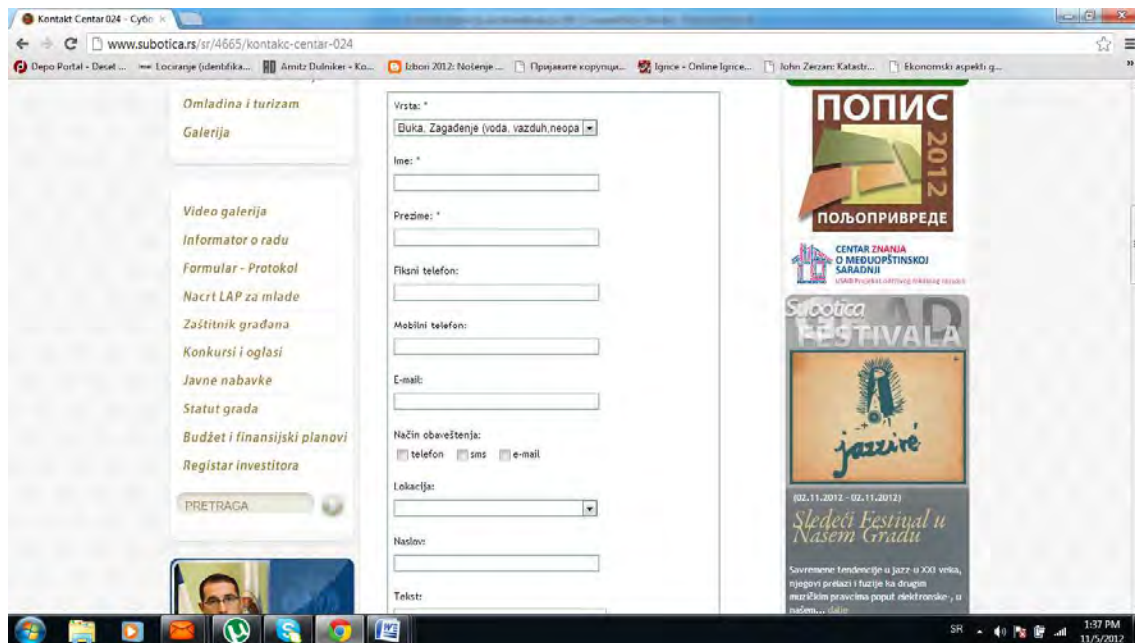
#### **1.5.4.3. Kreiranje operativnog servisa na zvaničnoj web prezentaciji preduzeća za on line prijem zahteva**

*Klijent aplikacija za prijem zahteva korisnika*

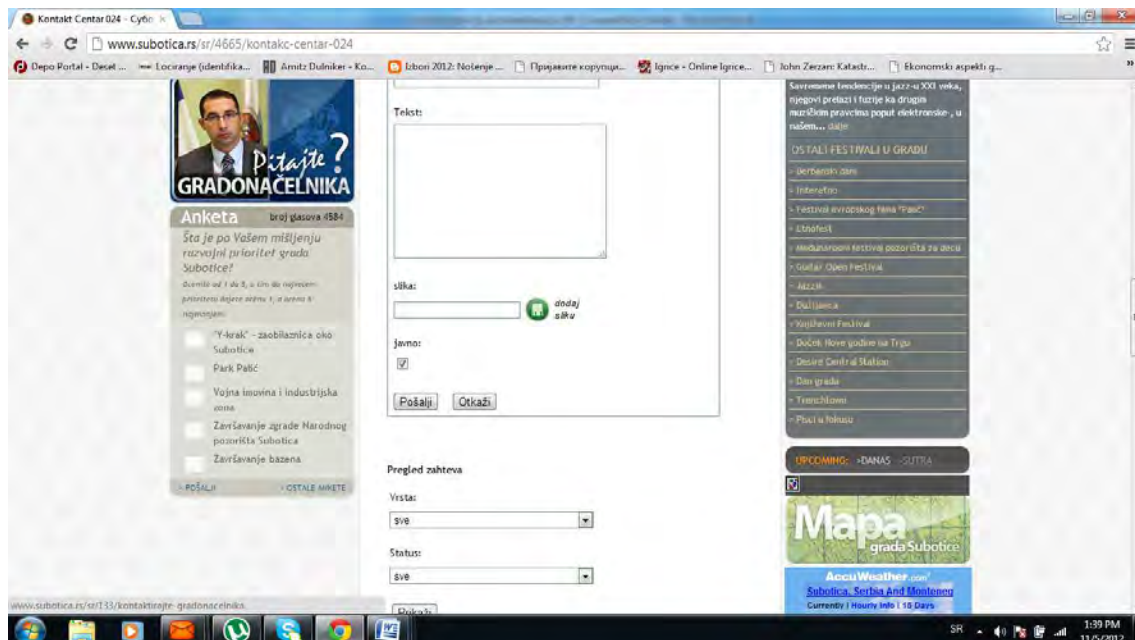
Korisnici kontakt centra JKP“Čistoća“ Kragujevac, imaju mogućnost da svoje zahteve podnesu i putem on line prijave na zvaničnoj internet stranici preduzeća [www.cistoca.rs](http://www.cistoca.rs). Za tu svrhu koristi se klijent aplikacija koja omogućava korisnicima kontakt centra da na jednostavan način prijave svoj problem. Aplikacija se sastoji iz dva dela: Prijava problema i Pregled zahteva.

U okviru prvog dela **Prijava problema**, aplikacija ima sledeća polja koja korisnici popunjavaju:

Prva polje se odnosi na vrstu komunalnog problema koji korisnik prijavljuje i koji se bira iz padajućeg menija. Naredna polja za popunjavanje se odnose na lične podatke podnosioca zahteva. U drugo polje korisnik unosi svoje ime i prezime, a u ostalim poljima adresu, kontakt telefon i e-mail adresu. Korisnik može da odabere način na koji će biti obavešten o rešavanju svog problema i to tako što sledeće polje nudi mogućnost da se klikom odabere koji će to način biti. Opcije su da korisnik može biti obavesten telefonom, sms-om ili putem e – maila (Slike 1 i 2).



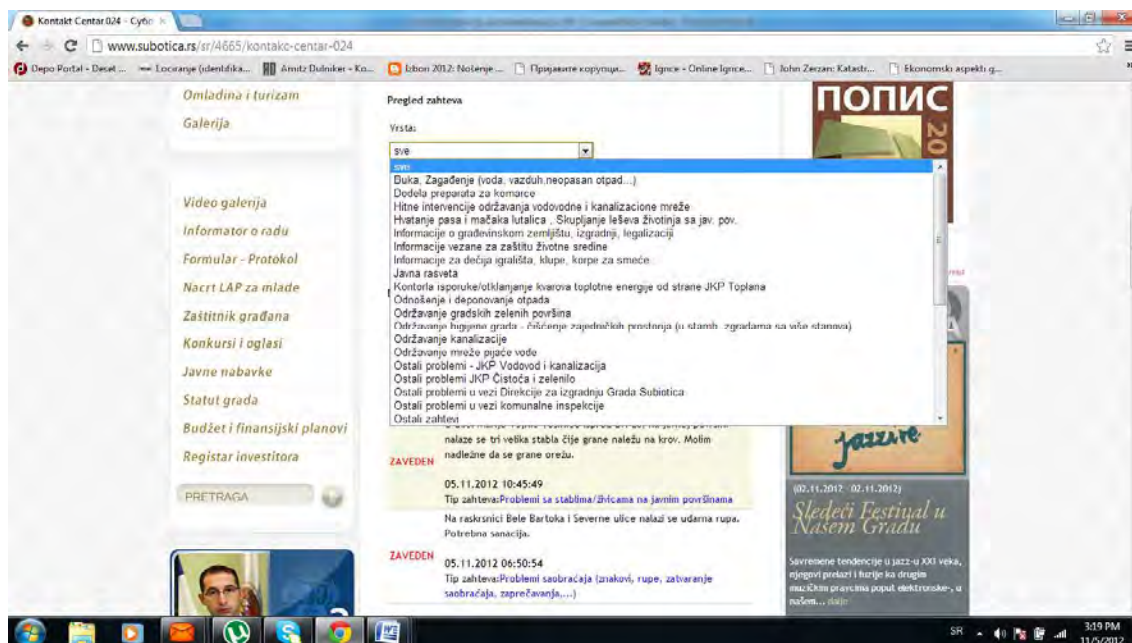
Slika 1. Grafički prikaz idejnog rešenja klijent aplikacije kontakt centra u Subotici



Slika 2. Grafički prikaz idejnog rešenja klijent aplikacije kontakt centra u Subotici

Sledeće polje se odnosi na kategoriju problema i nudi mogućnost da iz padajućeg menija korisnik odabere kojoj kategoriji pripada problem koji on ima. Kategorije su

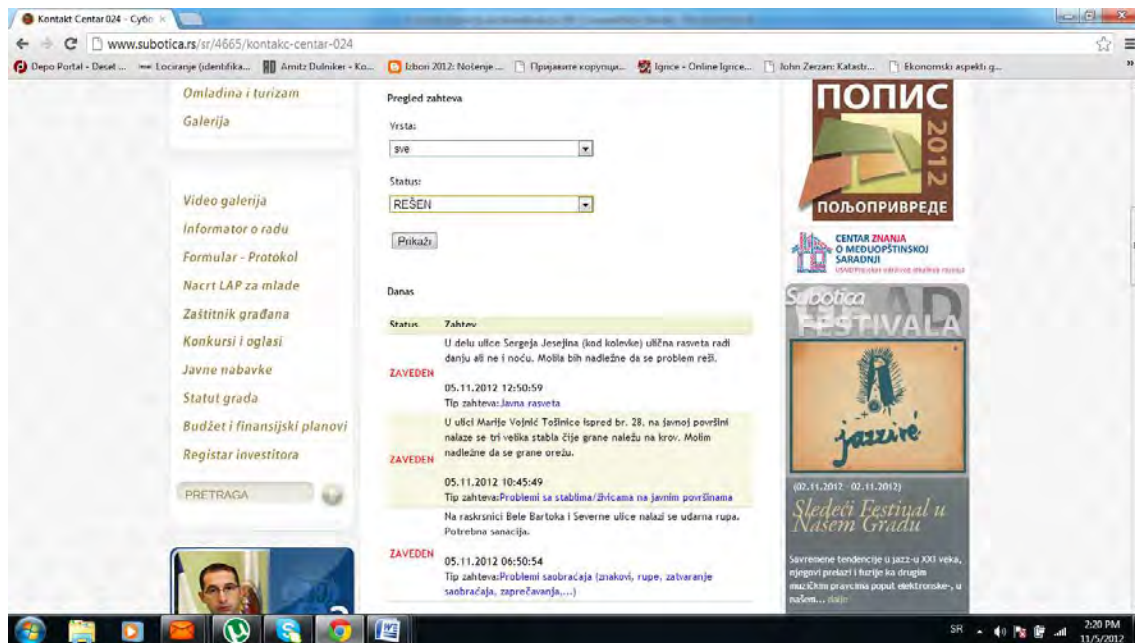
sledeće: služba zoohigijene, služba komunalnih poslova, služba upravljanja sekundarnim sirovinama, služba deponovanja otpada, služba dimnicarskih poslova, služba finansija, služba za komercijalne poslove i marketing (Slika 3). Opciono je moguće i da se pojedini zahtevi bliže objasne radi lakšeg razumevanja (npr. psi i mačke lutilice, divlje deponije, zapušeni kanalizacioni odvodi kišne kanalizacije...).



Slika 3. Grafički prikaz idejnog rešenja klijent aplikacije kontakt centra u Subotici

U polje kratak opis problema u kratkim crtama se opisuje priroda komunalnog problema. Opis treba da sadrži najviše do 320 karaktera. Tačna adresa lokacije problema se upisuje u sledeće polje. Aplikacija pruža mogućnost korisniku i da pošalje fotografiju biranjem opcije dodaj sliku.

Drugi deo aplikacije **Pregled zahteva** pruža mogućnost svakom korisniku da ima uvid u stanje podnetog zahteva i to tako što odabere jednu od opcija iz polja kategorija zahteva i jednu od opcija iz polja status zahteva. Korisnik iz polja kategorija zahteva odabere jednu opciju iz padajućeg menija: sve, služba zoohigijene, služba komunalnih poslova, služba upravljanja sekundarnim sirovinama, služba deponovanja otpada, služba dimnicarskih poslova, služba finansija, služba za komercijalne poslove i marketing. Zatim iz polja status iz padajućeg menija odaberu jednu od opcija: sve, resen, u toku, zaveden. Biranjem opcije prikaži, svi zahtevi po zadatim parametrima se prikazuju (Slika 4).



Slika 4. Grafički prikaz idejnog rešenja klijent aplikacije kontakt centra u Subotici

#### **1.5.4.4. Procedura prijave komunalnog problema ili podnošenja zahteva korisnika –građana putem telefona, sms-a i društvenih mreža (Facebook i Twitter)**

Prilikom podnošenja zahteva telefonskim putem, operater uslužnog kontakt centra prihvata poziv i evidentira ga u bazi podataka klijent aplikacije. Nakon dobijanja zahteva od korisnika, operater postupa po zahtevu i prosleđuje ga nadležnim stručnim službama preduzeća. Po rešavanju komunalnog problema, operater je dužan da o stanju zahteva obavesti podnosioca zahteva u procedurom propisanom roku i na način koji je zahtevao korisnik prilikom podnošenja zahteva. Operater je dužan da prilikom odgovaranja na poziv obavesti podnosioca zahteva da se svi pozivi evidentiraju u bazi podataka, kao i da se razgovori snimaju.

Kada se zahtev korisnika podnese putem sms-a ili naloga na društvenim mrežama, operater odmah postupa po zahtevu i trenutno prosleđuje informaciju podnosiocu zahteva ili zahtev prosleđuje nadležnim službama. Na svaki podneti zahtev neophodno je dati odgovor u što kraćem roku, a po rešenju problema na isti način prosledi informaciju podnosiocu zahteva.

### **1.6. Izrada, nabavka i instalacija softvera i montaža opreme**

Za potrebe rada u uslužnom kontakt centru neophodno je sprovesti funkcionalnu informacionu analizu i na osnovu nje sprovesti otvoreni postupak javne nabavke za nabavku softvera (klijent aplikacije) za elektronsko evidentiranje podnetih zahteva korisnika, kao i softver za administrativnu obradu podnetih zahteva (pisarnica). Javnu nabavku treba sprovesti u skladu sa važećim zakonskim propisima a na osnovu Zakona o javnim nabavkama u rokovima koji su definisani ovim zakonom.

Neophodna oprema za operativno funkcionisanje uslužnog kontakt centra je sledeća:

- Telefonska centrala,
- Dva telefonska aparata sa identifikacijom dolaznih i odlaznih poziva,
- PC računar sa licenciranim operativnim sistemom i paketom programa MS Office, 3 komada,
- Telefonska centrala,
- Mobilni telefon, 2 komada,
- Kablovski materijal.

Instalacija i administracija servera će se sprovesti u nekoliko koraka: instalacija operativnog sistema na korisničkim računarima sa pristupom serveru svih službi koje mogu biti uključene u proces rešavanja podnetog zahteva od strane korisnika, instalacija korisničke klijent aplikacije, probni rad u okviru postojećih stručnih službi i operativni rad na obradi podataka. Ukoliko informaciona analiza postojećeg informacionog sistema pokaže da je moguće koristiti postojeće baze podataka preduzeća, neophodno je izvršiti transfer podataka iz postojećih baza u novu koju će koristiti nova klijent aplikacija za obradu zahteva.

### **1.7. Trening korisnika za rad u Uslužnom kontakt centru**

U sklopu svih navedenih projektnih aktivnosti u cilju što efikasnije realizacije projektnih zadataka neophodno je sprovesti obuku rukovodioca službi, operatera i korisnika baze podataka koji će direktno uticati na efikasnost rada Uslužnog kontakt centra. Kako bi se obuke sprovele u optimalnim rokovima, neophodno je formiranje radnih timova podeljenih prema organizacionoj šemi poslovanja JKP „Čistoća“. Sve obuke će se sprovesti sukcesivno u trajanju od 15 dana sa simulacijama realnih situacija koje će se događati u toku redovnih radnih aktivnosti u preduzeću. Na osnovu svega navedenog formiraće se sledeći timovi za implementaciju projektnih aktivnosti:

- Trening korisnika za izvršavanje usvojene metodologije implementacije projekta (projektni tim koji će realizovati projektne aktivnosti) – trajanje obuke 3 dana,
- Trening korisnika (operatera) za korišćenje korisničkih aplikacija (uslužna klijent aplikacija, aplikacija za administrativnu obradu podataka – poslovi pisarnice) – trajanje obuke 5 dana,
- Trening rukovodilaca svih službi preduzeća za korišćenje uslužne klijent aplikacije – trajanje obuke 5 dana,
- Završni trening sa simulacijom realnih poslovnih situacija i proverom svih korisničkih naloga za sve službe, operatere – trajanje 1 dan.



## **1.8. Medijska promocija projekta i kampanja upoznavanja korisnika (građana) sa novim uslugama koje su im omogućene u Uslužnom kontakt centru**

Poseban aspekt realizacije projekta Formiranje uslužnog kontakt centra JKP „Čistoća“ imaće medijsko predstavljanje rada centra i promocija novog, efikasnijeg načina pružanja usluga. Sprovođenje svih aktivnosti u okviru medijske promocije rada Uslužnog kontakt centra sprovodiće se u skladu sa media planom preduzeća i kontinuirano će trajati 4 nedelje. Za svaku nedelju je predviđena konkretna vrsta aktivnosti sa korišćenjem svih dostupnih medijskih (komunikacionih) alata i vrsta oglašavanja u javnosti. Kreiranje odnosa sa javnošću treba biti stalna, planska i dvosmerno vođena komunikacija sa ciljanim javnostima. Osnovni zadatak ove medijske kampanje je uspostavljanje i održavanje poverenja i razumevanja između preduzeća i svih zainteresovanih javnosti (građani, zaposleni, konkurencija...). Ciljne grupe koje će biti obuhvaćene kampanjom su:

- Građani – korisnici usluga,
- Zaposleni u preduzeću,
- Nadležni u Gradskoj upravi,
- Poslovna konkurencija.

Glavni cilj ove kampanje će biti informisanje ciljnih grupa o aktivnostima u radu Uslužnog kontakt centra i obezbeđivanje uslova za realizaciju media plana.

**Prva nedelja:** Sa realizacijom medijskih aktivnosti treba početi nakon obavljanja svih provera funkcionalnosti sistema i utvrđivanja ispravnosti funkcionisanja svih radnih procedura. Nedelju dana pre svečanog otvaranja Uslužnog kontakt centra u konferencijskoj sali JKP „Čistoća“ održaće se konferencija za novinare na koju će biti pozvani svi elektronski i štampani mediji kako sa gradskom, tako i sa regionalnom i nacionalnom pokrivenošću. Novinarima na konferenciji će se obratiti direktor preduzeća, dok će PR menadžer preduzeća otvoriti i voditi konferenciju. Na konferenciji će biti podeljen i prateći materijal koji će zapravo biti informator o radu Uslužnog kontakt centra a koji će sadržati sve servisne informacije od značaja za sve ciljne javnosti. Pre početka rada centra potrebno je izvršiti masovno obaveštavanje glavne ciljne javnosti, korisnika usluga, tako što će na svakom računu za komunalne usluge na poledini biti odštampano obaveštenje o početku rada Uslužnog kontakt centra.

**Druga nedelja:** Svečano otvaranje centra i puštanje u rad obeležiće se prigodnim koktelom u prostorijama preduzeća uz prisustvo zvanica iz medija, lokalne samouprave, poslovnih partnera. Izjave medijima tom prilikom treba da daju direktor firme, zaposleni u centru, građani – korisnici usluga, politički funkcioneri – predstavnici lokalne samouprave (gradonačelnik, članovi Gradskog veća). Kontrolori na terenu će tokom trajanja kampanje deliti promotivni informator i letak sa svim potrebnim informacijama o radu Uslužnog kontakt centra. U toku druge nedelje u saradnji sa RTV Kragujevac snimiti promotivni spot o radu centra kao i drugih delatnosti firme sa porukom da građani konačno imaju moderan i efikasan korisnički servis koji je napravljen zbog njih.

**Treća nedelja:** Promocija snimljenog spota na gradskim televizijama uz najavu gostovanja direktora firme i otvaranja teme elektronskog poslovanja bez papira,

efikasnog pružanja komunalnih usluga i rešavanja komunalnih problema u najkraćem roku. Najavu izvršiti u centralnim informativnim emisijama gradskih televizija sa emitovanjem priloga o radu Uslužnog kontakt centra i uzimanjem izjava od građana koji dolaze u centar.

**Četvrta nedelja:** U toku poslednje nedelje kampanje akcenat na obraćanju ciljanim javnostima biće stavljen na internet marketing, prosleđivanjem korporacijskog pisma svim gradskim internet portalima i sklapanjem ugovora sa njima o postavljanju reklamnog banera sa adresom zvanične internet prezentacije preduzeća i zvaničnih profila na društvenim mrežama koji će linkovati sve zainteresovane javnosti sa korisničkom aplikacijom za podnošenje zahteva koja se nalazi na sajtu preduzeća. Kako je najveći broj korisnika usluga skoncentrisan u urbanoj gradskoj sredini treba uraditi dodatnu marketinšku analizu o mogućnosti postavljanja nekoliko bilborda u užem gradskom jezgru sa motivacionom porukom, sloganom kampanje ili već postojećim sloganom preduzeća.

## 2. Metodologija

---

### 2.1. Metoda implementacije

Metodologija rada i brzina ostvarivanja aktivnosti predviđena je planom projekta, opravdanošću projekta i ostvarljivosti ciljeva. Plan projekta predviđa strukturnu i funkcionalnu analizu postojećeg stanja, formulaciju problema i formiranje predmeta projekta. Takodje plan projekta predvideo je potrebne postupke i dostupne instrumente za poštovanje postavljenih rokova za njegovu realizaciju. U isto vreme analizom će se utvrditi opravdanost ciljeva definisanih projektom kao i svih predviđenih operativnih troškova.

Nakon realizacije predmeta projekta planom projekta predviđeno je predstavljanje rezultata javnosti i dalji rad na održanju. Veoma bitan aspekt realizacije projekta je sprovođenje svih aktivnosti na medijskom predstavljanju projekta sa ciljem obaveštavanja što šire javnosti kako bi centar u relativno kratkom periodu dobio svoj puni smisao i opravdao sva ulaganja. Projekat treba pozicionirati u javnosti kao primer dobre prakse koji svoju primenjivost dobija ne samo u okviru jednog javnog preduzeća, već predstavlja osnov za uvođenje elektronske uprave na nivou grada.

Implementacija projektnih aktivnosti u najvećoj meri zavisiće od poštovanja definisanih rokova i uspostavljanja poslovnih procedura unutar samog preduzeća. Jedan od osnovnih razoga za predloženu metodologiju implementacije je njena utemeljenost u već primenjivanim poslovnim okolnostima i praktičnoj primeni softverskih rešenja u različitim oblastima poslovanja javne uprave i javnih preduzeća.

### 2.2. Procedure za internu evaluaciju projekta

Službe čiji će se rad redefinisati kroz ovaj projekat vršiće nedeljne i mesečne analize broja izdatih rešenja, obrazaca, dopisa, izveštaja iz kojih će se videti konkretan učinak svake službe pojedinačno. Dobijeni podaci su u svakom trenutku merljivi tako da omogućavaju menadžmentu firme gotovo trenutnu merljivost učinka svih zaposlenih u centru.

Sa obzirom na vrstu poslova, komunikacija između pojedinih izvođača poslova će se realizovati putem zajedničke računarske mreže (Virtual Private Network). Praćenje je u on-line modu, s obzirom da se aktivira internet portal i neprekidno se može videti napredovanje projekta.

### 2.3. Tim predložen za implementaciju projekta

**Tim predložen za implementaciju projekta** podrazumeva broj potrebnog kadra za realizaciju glavnih aktivnosti

	Profil posla	Oznaka	Grupe
1.	Menadžer projekta	M	Tim za Implementaciju
2.	Koordinator projekta	K	
3.	Programer	PR	
4.	Trener za vršenje obuke	T	
5.	Operater za unos i obradu podataka	O	
6.	Referent za nabavku	B	Administrativno osoblje

### 2.4. Trajanje i plan aktivnosti

---

□ Realizacija projekta će trajati 65 dana.

U gantogramu su date aktivnosti koje je potrebno sprevesti sa odgovarajućim realizatorima. Plan projekta je realan i izvodljiv jer predpostavlja aktivno učeće svih članova projektnog tima koji će raditi na realizaciji definisanih projektnih aktivnosti.

Plan sadrži objektivno merljive indikatore rezultata aktivnosti jer će se realizacija pratiti kroz redovno nedeljno izveštavanje odgovornih lica, tako što će se izveštaj o realizaciji projekta dostavljati direktoru preduzeća svakog petka u nedelji.

Godina 1														
Aktivnost	Mesec 1						Mesec 2						Realizator	
	nedelja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12
<b>1. Pripremne aktivnosti</b>														Menadžer projekta i koordinador
Formiranje projektnog tima														Menadžer projekta
Definisanje plana prioriteta														Menadžer projekta
<b>2. Izrada idejnog rešenja za rekonstrukciju prostora</b>														Projektni tim
<b>3. Izvodjenje zanatskih radova na rekonstrukciji prostorije</b>														Izvodjač radova
<b>4. Definisanje radne procedure Uslužnog kontakt centra</b>														Projektni tim
<b>5. Izrada, nabavka i instalacija softvera i montaža opreme</b>														Programer
<b>6. Tening korisnika (operatera i rukovodioca službi)</b>														Programer, menadžer i koordinador projekta
Klijent aplikacija Uslužnog kontakt centra														Programer, menadžer i koordinador projekta
Klijent aplikacija pisarnica														Programer, menadžer i koordinador projekta
<b>7. Medijska promocija</b>														Projektni tim

## 2.5. Očekivani rezultati

### Očekivani uticaj na ciljne grupe

(a) situaciju ciljnih grupa

Ciljna grupa zaposleni u preduzeću obavljaju veliki broj aktivnosti što uslovljava preopterećenost, neažurnost i kašnjenje u obavljanju aktivnosti.

Ciljna grupa rukovodioci nemaju adekvatnu komunikaciju izmedju sebe i sa zaposlenima jer prosledjivanje poslova nije vezano za praćenje sledljivosti pa samim tim i odgovornosti za izvedeni posao.

Od ciljne grupe gradjani ovakav način rada zahteva višestruko dolaženje na „šalter“ i nezavršavanje odgovarajućih zahteva u zadovoljavajućem vremenu.

#### Naznake kako će projekat poboljšati poslovanje

Projekat će tačno definisati koje se aktivnosti obavljaju, omogućiće praćenje sledljivosti pa samim tim i odgovornosti za izvedene poslove zaposlenih u opštinskim upravama.

Sprovedena FUNKCIONALNA I INFORMACIONA ANALIZA ADMINISTRATIVNIH POSLOVA preduzeća mora dati odgovore na pitanja definisanja svih poslovnih aktivnosti kao i racionalizacije administrativnih poslova. FUNKCIONALNA ANALIZA će tačno opisati one poslove unutar preduzeća koji se tiču koordinacije rada svih službi u cilju što efikasnijeg rada Uslužnog kontakt centra. Uradjena funkcionalna analiza je osnova za definisanje i standardizovanje nove organizacione strukture u opreduzeću jer precizno definiše koje poslove po funkciji koji zaposleni obavlja, kako u okviru Uslužnog kontakt centra, tako i u okvirima svih službi preduzeća. INFORMACIONA ANALIZA treba tačno da precizira logički model podataka na osnovu analize poslova pojedinačnih službi unutar preduzeća. FUNKCIONALNA I INFORMACIONA ANALIZA ADMINISTRATIVNIH POSLOVA preduzeća su osnova za izvodjenje sledeće dve glavne aktivnosti:

- PROJEKTOVANJE I IZRADA BAZE PODATAKA iz postojeće baze, ukoliko analiza pokaže da je to izvodljivo. Jedinствена baza podataka omogućiće unošenje podataka na jednom mestu a moći će da ih gledaju i koriste samo ovlašćeni korisnici (operateri i rukovodioci službi) čime se garantuje tajnost podataka.
- Izrada klijent aplikacija (servis za podnošenje, evidentiranje zahteva korisnika i klijent aplikacija za administrativne poslove na zavođenju dokumentacije – poslovi pisarnice)

Ostale naznake vezane za poboljšanje poslovanja su:

- Zaposleni u Uslužnom kontakt centru znaće tačno koji su im zadaci,
- Zaposleni će tačno znati metodologiju rada,
- Zainteresovanost top menadzmenta u preduzeću za realizaciju projekta je velika,
- Propisaće se dokumentacija (uputstava) u svim službama preduzeća,
- Standardizovaće se opis radnih mesta u organizacionoj strukturi rada uslužnog kontakt centra.

## 2.6. Publikacije i komunikacioni alati

---

U toku trajanja realizacije projekta Formiranje uslužnog kontakt centra u fazi realizacije medijske kampanje upoznavanja ciljanih javnosti sa osnovnim aktivnostima projekta, predviđena je upotreba različitih štampanih komunikacionih alata (Informator – brošura, štampanje poleđine računa za komunalne usluge, propagandni lifeti i leci, eventualno bilbordi). Kako bi se medijska kampanja sprovela

na što efikasniji način i dala neophodne rezultate potrebno je da se kontinuirano obaveštava javnost što će detaljnije biti definisano media planom. Za potrebe projekta poželjno bi bilo distribuirati određenu količinu štampanog materijala krajnjim korisnicima usluga:

- Informator o servisnim uslugama preduzeća – brošura, u prvoj fazi najmanje 10.000 primeraka
- Propagandni lifet koji će se deliti uz račun za komunalne usluge, u prvoj fazi najmanje 50.000 primeraka
- Štampanje poledine računa za komunalne usluge, najmanje na dva uzastopna računa 2 X 50.000 primeraka

## 2.7. Višestruki efekti

---

- Ova inicijativa može da se implementira i u drugim javnim preduzećima u gradu.
- Unapređenje rada u smislu smanjenja vremena potrebnog za odgovor na predmet. Službenik na jednostavan način sa par pretraga može dobiti sve dodatne informacije vezane za predmet koji treba da obrađuje i u velikom broju slučajeva može odmah da informiše klijenta, čime se jača zadovoljstvo gradjana radom preduzeća.
- Poslovanje bez papira dodatno oslobađa radnika od zamornih pretraga i potraga za papirima, dok su građani oslobođeni nepotrebnih administrativnih procedura. Izgubljeni predmeti biće iskorenjena bolest administracije.
- Povećava se kontrola radnika i rad postaje kategorija koja se može «izmeriti».
- Racionalizacija potrebnih aktivnosti da bi se rešio neki predmet.
- Podizanje informatičkog znanja na viši nivo. Potpuno osposobljavanje za poslovnu primenu računara (MS Windows, MS Office). Otvaranje novih mogućnosti za usavršavanje i obrazovanje.

### 3. Budžet projekta

Procenjeni troškovi su tako postavljeni da zadovolje očekivane rezultate uz maksimalno angazovanje svih postojećih resursa JKP „Čistoća“. Predloženi budžet predstavlja okvirne vrednosti za izvođenje radova i nabavku opreme koje su navedene na osnovu telefonskih poziva odgovarajućih firmi koji se bave prodajom usluga i opreme. Cene softverskih rešenja dosta variraju a u predlogu budžeta data je ponuda firme „SmartNet“ iz Niša koja je svoj softver instalirala u uslužnim centrima u opštinama Paraćin, Žitorađa, Čuprija i gradu Nišu.

r.b.	Nabavka opreme i usluga	Jedinična cena (din.)
1.	Telefonska centrala	264.500,00
2.	Telefonski aparati – fiksna telefonija	64.400,00
3.	Računari i računarska oprema	135.000,00
4.	Softversko rešenje uslužne klijent aplikacije	400.000,00
5.	Softversko rešenje - pisarnica	50.000,00
6.	Nabavka nameštaja	185.000,00
7.	Materijal za izvođenje zanatskih i instalaterskih radova	45.500,00
8.	Medijska kampanja – najosnovniji troškovi, bez zakupa bilborda i plaćanja reklamnog prostora na radio i tv stanicama	275.400,00
	<b>UKUPNO:</b>	<b>1.419.300,00</b>

### 4.ZAKLJUČAK

U skladu sa definisanim projektnim zadatkom uvažavajući sve potrebe menadžmenta preduzeća definisani su svi opšti i posebni ciljevi realizacije projekta „Formiranje uslužnog kontakt centra“ JKP „Čistoća“ iz Kragujevca. Na osnovu određenih ciljeva projektni tim je generisao spisak svih aktivnosti koje je neophodno realizovati kako bi se projektna ideja uspešno implementirala. Poseban aspekt složenosti u rešavanju projektnih zadataka predstavlja određivanje radne procedure Uslužnog kontakt centra sa navođenjem svih poslova koje će operateri i službe preduzeća obavljati, rokovima realizacije podnetih zahteva, kao i unutrašnje organizacije rada i koordinacije svih službi preduzeća. Navedene vrste poslova koje će operateri obavljati koncipirani su na osnovu izlaznih zapisa u usvojenim i standardizovanim procedurama svake službe preduzeća ponaosob. Uzimani su obzir svi formalni zapisi i pojedini neformalni. Idejno rešenje projekta ostavlja mogućnost dodavanja novih radnih zadataka i izmenu definisane procedure u skladu sa potrebama građana – korisnika usluga.

Uslužni kontakt centar će svoj rad bazirati na dva softverska rešenja koja će automatskim putem vršiti obradu podataka, njihovo zavođenje, dok će operateri izdavati radne naloge službama preduzeća koje nastali komunalni problem rešavaju na terenu. Na osnovu dosadašnjih iskustava u drugim preduzećima i opštinskim

upravama koja su nam služila kao izvor podataka, ponuđena softverska rešenja su sklona brzim izmenama i modifikacijama u skladu sa potrebama i realnim zahtevima koji se mogu javiti u toku rada. Poseban aspekt u uspešnosti rada Uslužnog kontakt centra imaće sami operateri koji će zapravo biti operativci koji će obrađivati, evidentirati svaki zahtev podnet od strane građana, i koji će obavestavati podnosiocima zahteva o ishodu rešenja prijavljenog komunalnog problema.

Operateri u Uslužnom kontakt centru moraju imati sposobnost brze prilagodljivosti kako bi na efikasan način odgovorili zahtevima građana. Poznavanja rada svih službi i delatnosti preduzeća je preduslov za dinamično i uspešno rešavanje problema. Prilikom izbora kadrova koji će raditi u centru posebnu pažnju treba obratiti na elokventnost, energičnost i snalažljivost u prilagođavanju u različitim kriznim situacijama. Dobro poznavanje krizne komunikacija kao i osnova odnosa sa javnošću je pored detaljnog poznavanja procesa rada u preduzeća dodatni kvalitet koji može uticati na veću efikasnost pruženih usluga u centru.