



بلدية سودرتاليه

مركز الاتصالات - المدخل إلى البلدية بأكملها

عشرات المرشدين في البلدية يعملون في مركز الاتصال في مدخل مبنى إدارة البلدية في شارع كامبوس غاتان (Campusgatan 26). يساعدون في القضايا البسيطة ويجيبون على أسئلتك أو يسعون إلى أن تتحدث مع الشخص الصحيح في البلدية.

يوجد مركز الاتصال في بلدية سودرتاليه منذ شهر أكتوبر/تشرين الأول 2014. وعندما تتصل برقم الهاتف المشترك في البلدية، فسوف يجيبك أحد المرشدين العاملين في البلدية. ناصيف 'قصارجي' (Nasif Kasarji) - أعمل أنا وزملائي في مركز الاتصال من أجل تسهيل الأمور على المواطنين والزوار، لكي يحصلوا على مساعدة في القضايا البلدية. حيث ننجز اليوم حوالي 60% من

الأمور، ونهدف إلى أن ننجز 80% من الأمور العامة، في غضون ثلاث سنوات.

يبلغ معدّل المكالمات التي نتعامل معها في مركز الاتصال 700 مكالمة باليوم الواحد. وتتعلق هذه الأمور برخص البناء أو نظام ملاحظة الأطفال أو رعاية المسنين أو التبليغ عن الأعطال. كما يمكن أن يقدم المرشدون في البلدية، المساعدة في التأكد من وضع قضية ما تقوم البلدية بمعالجتها، كطلب الحصول على مكان في دار الحضانة مثلاً.

- ويُعتبر الموقع الإلكتروني للبلدية أداة هامة بالنسبة لنا، وغالباً ما نُحيل المواطنين إليها عندما نتلقى الأسئلة. وعن طريق الخدمات الإلكترونية والاستمارات على الإنترنت يمكن أيضاً أن يقوم المواطنين والشركات بالكثير من القضايا بأنفسهم. والطموح هو تطوير خدمات جديدة على الإنترنت على الدوام من أجل تقديم خدمة أفضل وزيادة الإتاحة. ونحن نعمل حالياً على ربط خدمة الدردشة بنظام معالجة القضايا لدينا. ويضيف ناصيف كاسارجي بالقول: عندما يصبح ذلك جاهزاً سوف نستطيع كذلك الإجابة على الأسئلة عن طريق الدردشة.