



Polgárbarát ügyfélszolgálat kialakításán dolgozik a város. Szeptember elsejétől a Pécs Holding Búza téri irodaházában, közös ügyféltérben várják a pécsieket a Tettye Forrásház, a Pétáv és a Holding munkatársai.

Hamarosan a Közterület-felügyelet is beköltözik majd, a cél pedig az, hogy a pécsiek egy helyen, úgynevezett egyablakos rendszeren keresztül intézhessék napi ügyeiket. Az új ügyfélszolgálat hosszított nyitva tartással működik majd a későbbiekben, sőt szombat délelőtt is várják majd a pécsieket. Csizi Péter, Pécs alpolgármestere mutatta be azt a közös ügyfélszolgálati irodát, ahol egyelőre a Tettye Forrásház, a Pétáv és a Holding munkatársai várják a pécsieket szeptember elsejétől. Az elmúlt hetekben olyan módon alakították át az ügyféltérrel a Pécs Holding Búza téri székházában, hogy az alkalmas legyen a feladatra, azaz a városi közszolgáltató cégek ügyfélszolgálatainak befogadására. A szolgáltatók munkatársai mintegy 145 négyzetméteren, 13 ablakkal várják a pécsieket.

- Kezdetről fogva az a határozott törekvésünk, hogy megkönnyítsük és a lehető leggyorsabbá, illetve legkényelmesebbé tegyük a pécsiek ügyintézését. Ennek az első lépése ez a közös ügyféltér. A végső cél azonban az, hogy

minden városi közszolgáltatással kapcsolatos ügyet egy helyen, egy ügyintézőn keresztül tudjanak intézni a polgárok – magyarázta a helyszínen Csizi Péter.

Az alpolgármester hangsúlyozta, jelenleg azon dolgoznak a szakemberek, hogy kialakítsák ennek az úgynevezett egyablakos ügyfélszolgálati rendszernek a jogi, pénzügyi, logisztikai és technikai hátterét.

- Ez egy nagyon komoly és összetett feladat, ami időbe kerül, ha azt akarjuk, hogy valóban jól működjön és a pécsieket szolgálja. Egyelőre annyi a könnyebbség, hogy nem kell körbeutazni a várost és külön-külön elmenni az egyes ügyfélszolgálati irodákba, ha például egy számlát szeretnénk befizetni, elegendő csak ide eljönni, ahol három szolgáltató is várja a pécsieket – mondja Csizi Péter.

A Tettye Forrásház teljes ügyfélszolgálati központját átköltöztette már a Búza térre, a PÉTÁV pedig egyelőre egy ablakkal várja ott a pécsieket, hogy számlázási ügyeiket ott is elintézhessék.

- Ez a közös ügyféltér azt is mutatja, hogy olyan együttműködés indult meg a pécsi szolgáltató cégeink között, amelyre eddig nem volt példa. Ennek az együttműködésnek pedig végső soron a pécsiek lesznek a nyertesei – mondta az alpolgármester. – Eddig úgy tűnhetett, hogy az emberek voltak az ügyfélszolgálatért, mostantól azonban ez fordítva van, az ügyfélszolgálatok lesznek a pécsiekért.

Hozzátette, a városvezetés elvárása az is, hogy egy rövid, átmeneti időszakot követően, jelentősen növekedjen a közös ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje is. A tervek szerint pénteken

este 18 óráig és szombaton délelőtt is várják majd a pécsieket.