

Vzpostavitev in razvoj Kontaktnega klicnega centra Geodetske uprave Republike Slovenije

Establishment and Development of the Customer Contact Call Center of the Surveying and Mapping Authority of the Republic of Slovenia

Mateja Omejc, Bojana Kelbel

Uvod

Geodetska uprava Republike Slovenije je maja 2025 vzpostavila Kontaktni klicni center (KKC GURS) kot osrednjo podporno točko za javnost ob objavi novih posplošenih vrednosti nepremičnin na portalu eProstor. Vzpostavitev centra je bila pomemben organizacijski in komunikacijski korak pri zagotavljanju enotne, pregledne ter strokovno usklajene podpore uporabnikom v obdobju povečanega interesa javnosti.

Enoten komunikacijski sistem in tehnološka podpora

Eden ključnih ciljev projekta je bil oblikovanje enotnega sistema komuniciranja z uporabniki, ki združuje telefonske klice, elektronsko in fizično pošto ter osebne obiske. V ta namen je bila uvedena enotna brezplačna telefonska številka 080 1066, vzpostavljen enoten elektronski naslov klicnicenter.gurs@gov.si ter centralno projektno vložišče za obravnavo vseh prejetih zadev.

Tehnološko podporo delovanju centra zagotavlja dokumentno-informacijski sistem M-Files, ki je bil implementiran kot osrednje orodje za upravljanje dokumentacije. Sistem je povezan z informacijskima rešitvama Krpan in Špica, kar omogoča celovito sledljivost zadev, arhiviranje in verzioniranje dokumentov ter nadzor nad prisotnostjo zaposlenih. Tako je bila vzpostavljena tako imenovana 360-stopinjska podpora uporabnikom, ki zagotavlja pregled nad celotnim življenjskim ciklom posamezne zadeve.

Organizacijski model in upravljanje kadrovskih virov

Delovanje KKC GURS temelji na dvonivojskem modelu obravnave vprašanj. V projekt je bilo vključenih 134 sodelavcev, med njimi redno zaposleni in študenti. Določene so bile jasne vloge agentov, pripravljeni urniki dežurstev ter vzpostavljen sistem rotacije dela med sprejemanjem klicev in obravnavo zadev v sistemu.

V obdobjih povečanega obsega vprašanj je bilo zagotovljeno sprotno spremljanje odprtih zadev ter prilagajanje razpoložljivih virov za pravočasno in kakovostno obravnavo vseh prejetih zahtevkov. Takšen pristop je omogočil večjo operativno prožnost in učinkovitejše upravljanje obremenitev.

Razvoj baze znanja in usposabljanje agentov

Pomemben steber kakovostne podpore je sistematično vzpostavljena in nadgrajevana baza znanja, ki temelji na dejanskih vprašanih uporabnikov. Agentom omogoča hiter dostop do preverjenih, enotnih in strokovno usklajenih odgovorov, kar bistveno prispeva k poenoteni komunikaciji ter zmanjšuje tveganje za neustrezne ali nepopolne informacije.

Izvedena so bila celovita usposabljanja vseh agentov s področja vrednotenja nepremičnin, dela v klicnem centru, uporabe sistema ter komunikacije s strankami. Dodatno je bil vzpostavljen interni podporni kanal KKC3, namenjen reševanju vsebinskih vprašanj agentov in zagotavljanju sprotne strokovne podpore.

Obveščanje javnosti in strokovne predstavitve

Vzpostavitev klicnega centra je spremljala aktivna komunikacijska kampanja. Delovanje KKC GURS je bilo predstavljeno v številnih slovenskih medijih, na družbenih omrežjih ter na uradnem portalu GURS. Pripravljena so bila podrobna pojasnila, navodila za uporabnike in videoposnetki, vključno s predstavitvenim videom KKC GURS. Center je bil predstavljen tudi na več javnih in strokovnih dogodkih, kjer so bili predstavljeni organizacijski model, tehnološke rešitve in doseženi rezultati.

Reorganizacija in nadaljnji razvoj sistema

Oktobra 2025 je bila izvedena reorganizacija delovanja klicnega centra. Naloge agentov prve stopnje so bile prenesene na sprejemne pisarne geodetskih pisarn in območnih geodetskih uprav po vsej Sloveniji. Pred prenosom so bili zagotovljeni ustrezni tehnični pogoji, vključno z namestitvijo telefonov, slušalk, VOIP-rešitev, izvedena so bila tudi dodatna usposabljanja zaposlenih.

Pripravljen je bil predlog nove organizacijske sheme, ki povezuje KKC GURS z območnimi geodetskimi uradi ter opredeljuje potrebne kadrovske vire za dolgoročno stabilno delovanje sistema. Načrtovana je postopna nadgradnja z vključevanjem elektronskih naslovov vseh območnih geodetskih uradov in kasneje tudi okrajnih pisarn, s ciljem povečanja preglednosti, sledljivosti in enotnosti komunikacije s strankami.

Sklep

Vzpostavitev KKC GURS je primer sistematičnega in celostnega pristopa k upravljanju komunikacije z javnostjo v času povečane obremenitve organa. S kombinacijo organizacijskih prilagoditev, tehnoloških rešitev, usposabljanja kadrov in aktivnega obveščanja javnosti je bil vzpostavljen učinkovit model podpore, ki je primer dobre prakse tudi za druge organe javne uprave.

Mateja Omejc, univ. dipl. org.
Geodetska uprava Republike Slovenije
Zemljemerska ulica 12, SI-1000 Ljubljana
e-naslov: mateja.omejc@gov.si

Bojana Kelbel, univ. dipl. org.
Geodetska uprava Republike Slovenije
Zemljemerska ulica 12, SI-1000 Ljubljana
e-naslov: bojana.kelbel@gov.si