



Datum: 08.03.2017

Medij: Večernje novosti

Rubrika: Penzioner

Autori: Redakcija

Teme: Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje (PIO)

Napomena:

Površina: 468

Tiraž: 165227



Naslov: Za 365 dana rešili čak 65.000 pitanja

Strana: 19

ГРАЂАНИ КОЈИ ИМАЈУ БИЛО КАКВЕ НЕДОУМИЦЕ ИЗ ОБЛАСТИ ПИО СВЕ ЧЕШЋЕ ЗОВУ КОНТАКТ ЦЕНТАР

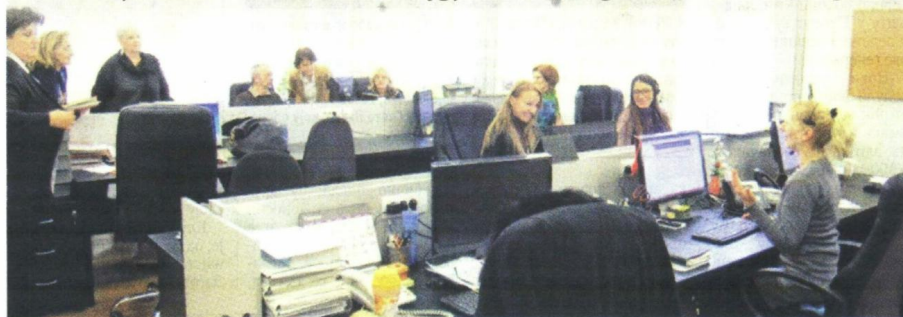
ЗА годину дана се око 65.000 грађана обратило контакт центру ПИО Фонда у жељи да пронађе одговор на неку од дилема у вези с пензијско-инвалидским осигурањем. Питања су најчешће постављали путем телефона или мејла. На овај начин они су заобишли шалтере и чекање у редовима, а њихове недоумице су решаване брзо, у року од само неколико дана.

Како објашњава Јелица Тимотијевић, директорка сектора за односе са јавношћу у ПИО Фонду, на питања грађана постављена преко мејла се, по правилу, одговора у року од једног или два дана, а на телефонска одмах или у року до три дана, после неопходне провере у организационој јединици која је надлежна у конкретном случају и без чије помоћи не може да се припреми одговор.

Најчешће се питања грађана односе на информацију о томе у којој фази поступка се налази захтев који су поднели - каже Тимотијевићева. - Велики број њих се односи на обуставе које се врше по закључцима извршитеља и суда, на основу којих се умањују износи пензија, а корисници махом забораве које лугове имају и зашто сада примају умањен износ пензије од очекиваног. Наравно, постоје и необичнија питања. Тако се, рецимо, дешава да грађани желе да продају свој навршени

За 365 дана решили чак 65.000 питања

Многи све дилеме оћклањају брзо и ефикасно једним телефонским позивом, а најдуже се на одговор чека три дана



БРАК И ПЕНЗИЈА

Наша саговорница наглашава да свакодневно на адресу центра стижу необична питања. Тако је недавно један мушкарац питао ПИО фонд да ли мушкарац рођен 1928. године може да закључи брак са женом која је рођена 1960. године и да ли ће она у том случају моћи да наследи његову пензију.

Фонда, 35 филијала, 13 служби и 121 испоставу у Србији - каже Тимотијевићева. - Приликом његовог

отварања, водећа замисао је била да се, пре свега, услуге убрзају и поједноставе и на тај начин пове-

стаж. Има и синова који се интересују да ли могу да саберу стаж мајке и оца како би после њихове смрти могли да наследе њихову збирну пензију.

У Контакт центру тренутно је ангажовано седморо запослених, и то петоро оператера и двоје дипломираних - правника, који, између осталог, одржавају већ формира-

ну базу знања из које се користе одговори на питања. База се свакодневно ажурира праћењем законских решења из области пензијског и инвалидског осигурања и на тај начин омогућава да се на питања одговори једнообразном, целовитом и тачном информацијом.

- Контакт центар покрива целу инфраструктуру

ћа задовољство корисника услугом Фонда, али и да се смањи велики притисак на наше остале организационе јединице. Податак да се на око 80 одсто питања одговара директно из базе знања говори о томе да рад Контакт центра свакако помаже колегама из филијала и других организационих јединица и чини да макар у некој мери растеређеније обављају своје свакодневне обавезе.

Она објашњава да о успешности рада Контакт центра и задовољству клијената, као једном од циљева Фонда, сведоче и свакодневне похвале њихових корисника и осигураника, упућене на рачун одговора добијених у најкраћим роковима, као и на рачун љубазности запослених. У циљу мерења задовољства корисника, од почетка 2016. године је, у оквиру програма Контакт центра, почело да се бележи задовољство корисника пруженом услугом.

- Уз сагласност странке, оператер у програму евидентира и степен задовољства услугом - истиче наша саговорница. - Подаци показују да је током 2016. године 75 одсто од укупног броја грађана који су се обратили Контакт центру прихватило предлог да оцени добијену услугу, од тога је 24 одсто веома задовољних, 76 одсто задовољних, а у категорији незадовољних је свега 0,34 одсто странака. ■ **Ј. Ж. С.**

