

**Nazwa zgłoszenia: System 7/24**

**Producent/Wykonawca: Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku**

**Opis zgłoszenia:** System 7/24 to produkt projektu „Urząd Pracy 7 dni w tygodniu, 24 h na dobę”, który realizowany był przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku w partnerstwie z Powiatowymi Urzędami Pracy woj. podlaskiego oraz Urzędem Marszałkowskim Województwa Podlaskiego w okresie 04. 2006 – 09. 2008, współfinansowany z EFS. Jego celem było podniesienie jakości usług świadczonych przez Urzędy Pracy, a przede wszystkim ich zbliżenie do potrzeb klientów: bezrobotnych, poszukujących pracy, szkoleń, pracodawców. Potrzeba ta wynikała nade wszystko z małej liczby pracowników PUP. Przykładowo w Polsce 1 doradca zawodowy przypadał na ok. 1200 bezrobotnych, w “starych” krajach UE 1 na ok. 300. Oznacza to – ze strony Urzędów – problem kolejek i czasu, jaki doradca zawodowy może poświęcić klientowi oraz – ze strony klienta – problem z dojazdem do PUP, co jest najdotkliwiej odczuwalne przez bezrobotnych, zamieszkałych na terenach wiejskich. System 7/24 działa nadal na Podlasiu; w oparciu o wypracowane w jego ramach rozwiązania techniczne i doświadczenia organizacyjne realizowany jest projekt o skali krajowej - “Zielona Linia 7/24”, z którego pierwsi klienci będą mogli skorzystać w I poł. 2009 r. System 7/24 to pierwsza tego typu inicjatywa w skali kraju, ważny krok w polityce informatyzacji państwa. Dotychczasowe rozwiązania w tym zakresie ograniczały się głównie do wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów.

Podlaskie Urzędy Pracy poszły dalej, wprowadzając nowatorską

koncepcję zarządzania relacjami z klientem poprzez System 7/24 – będący unikalnym połączeniem portalu (up.podlasie.pl) oraz 2 infolinii (9510, 9524). Sięgnięto po zaawansowane techniczne rozwiązania, np. wielokanałowe centrum kontaktowe, aplikację zarządzania wiedzą, automatyczne rozpoznawanie klienta infolinii, gdzie jeszcze przed odebraniem połączenia konsultant widzi na monitorze informację o doświadczeniu i predyspozycjach zawodowych osoby dzwoniącej.

