



CALL CENTAR

Općina Tešanj

Mr. Edin Jašarević dipl. ing. inf.

Call Centar – Sistem 72



- DMS
- DataNova
- Katastar
- FiNova
- Popis
- GIS
- Sistem 72
- e-sjednice
- Web stranica
- Facebook
- Android Aplikacija
- IOS Aplikacija
- Istureni uredi Općine ...

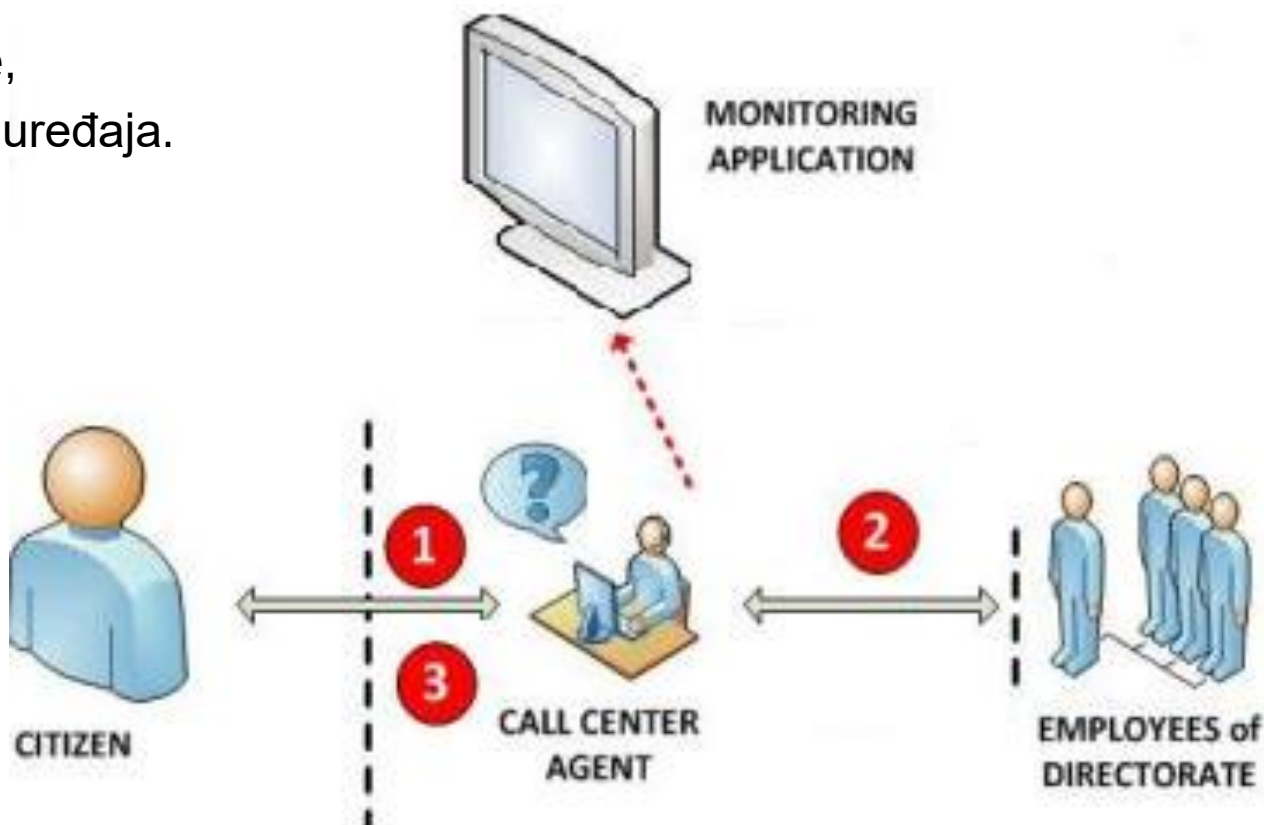


Šta je Call centar?



Call centar Općine predstavlja centralizovano mjesto gdje se zaprimaju prijave građana putem:

- Telefona,
- Web forme,
- Pametnog uređaja.





E-uprava
Uputstvo za korištenje CALL CENTAR



CALL CENTAR SISTEM 72

Nova usluga općinske administracije



TEŠANJ
SERVIS CENTAR
Call Centar 72



032 650 800

call.centar@opcina-tesanj.ba

**Vidite li ono što ne bi voljeli -
prijavite!**

**Doživjeli ste ono što ne bi trebali -
prijavite!**

Pitajte, odgovorićemo!

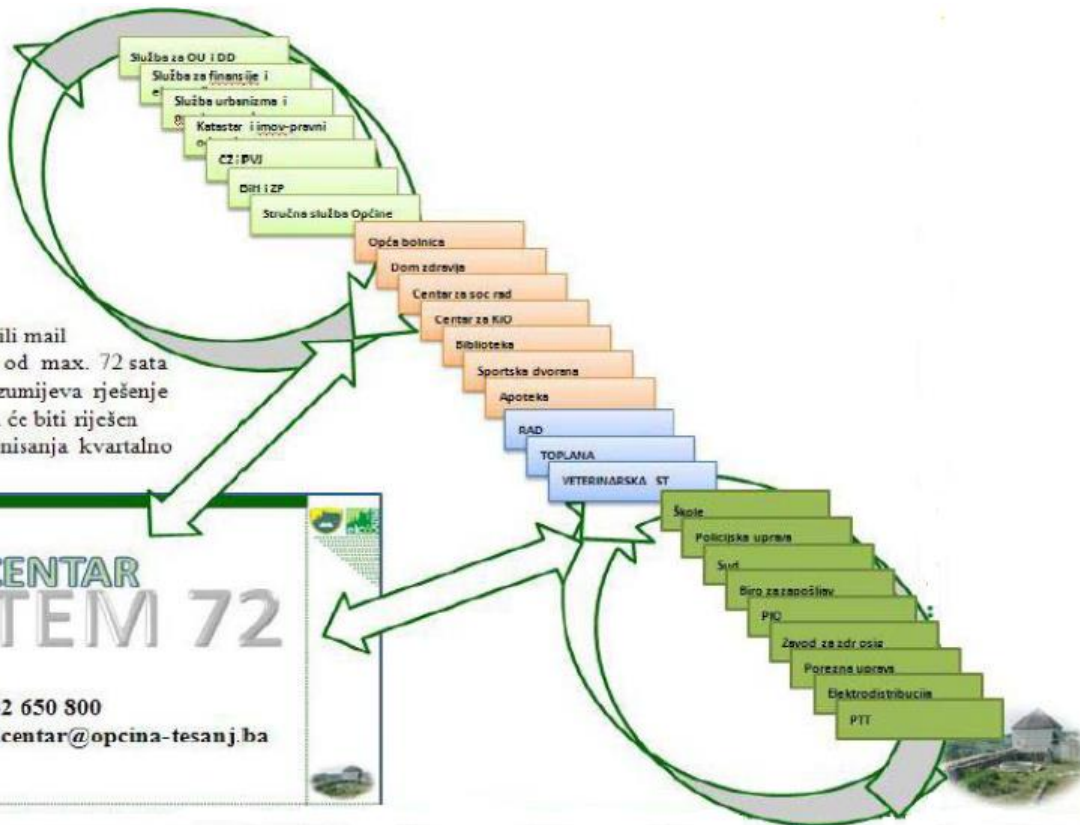
Budite ispravno informisani!

Pomozite sebi!

**Vidjeli ste bacanje smeća, dali ste
nekome u džep: ljekaru, policajcu,
službeniku –
prijavite!**

**Vaše ime će ostati anonimno
nakon prijave, i neće se koristiti
bez Vaše dozvole.**





- na svaki poziv ili mail odgovoriti u roku od max. 72 sata
- odgovor podrazumijeva rješenje ili termin do kada će biti riješen
- analiza funkcionisanja kvartalno

CALL CENTAR SYSTEM 72

■ tel. 032 650 800
■ mail: call.centar@opcina-tesanj.ba

Web opcina-tesanj.ba/ticket/index.php

Sistem za tikete

Versija: 1.0.0

Program Moduli Izevjaštaji Edin Jašarević Odjava

Svi tiketi

Status & komentari Dodaj Promijeni Briši

Filter: Filter Reset Tip - Područje - Otvorio - Zatvorio - Status - Stanje -

#	ID	Datum tiketa	O	Z	Naslov	Status	Audio
21	☐ 437	16.04.2012 13:13:59	MS	MS	gradj. dozvola	Riješen	
22	☐ 436	16.04.2012 12:40:37	MS	MS	Bespravna gradnja Rosulje	Riješen	▶ □
23	☐ 433	05.04.2012 22:18:13	MS	MS	Kanalizacija u Mračaju	Riješen	▶ □
24	☐ 432	04.04.2012 11:03:42	MS	MS	Šant	Riješen	▶ □
25	☐ 431	29.03.2012 13:40:54	MS	MS	Telefonski poziv broj: 431	Riješen	▶ □





- Mogućnost svim građanima da imaju na raspolaganju: telefonski broj, pristup preko web portala kao i e-mail adresu na koje mogu tokom 24 sata dostaviti svoje prijedloge, primjedbe, zapažanja, žalbe i slično na sve događaje i pojave na području naše općine sa kojima su susretnu.
- Općina Tešanj preuzima obavezu da u roku od 72 sata (za početak) odgovori svakome na isti način na koji je prijava izvršena. Prije svega, u ovaj projekat u punom kapacitetu će biti uključene sve ustanove i preduzeća u kojima je osnivač Općina Tešanj ili većinski vlasnik.
- Cilj nam je podići na veći nivo usluge koje općinska administracija, javna preduzeća i ustanove pružaju našim građanima a nivo odgovornosti svih uposlenih u ovim područjima podići na viši nivo. Naravno, želimo da građani sami sudjeluju u tome, da brigu o stanju u našoj zajednici u određenim područjima preuzmu i građani, kao što je pitanje sigurnosti, neodgovorno odlaganje otpada, nelegalne akcije, korupcija i slično.

April 2009.



Kako prijaviti



Četvrtak 13.4.2017

Događaji

Bosnian (BA)

Pretraga



OPĆINA TEŠANJ

Početna

Aktuelnosti

Podaci o općini

Biznis

Javna preduzeća i ustanove

Uprava

Kontakt



Potpisan Sporazum između općina Tešanj i Usora
Danas je u Općini Tešanj potpisan Sporazum za priključak MZ Žabljak na primarni kolektor B1. Sporazum su potpisali načelnik općina Tešanj i Usora, te istakli da je primarni cilj obezbjeđivanje okolisa, prije svega rijeke Usore. Priključkom MZ Žabljak na primarni kolektor bit će riješen problem oko hiljadu stanovnika koji žive na prostoru ove mjesne zajednice. Nadam se da će radovi...



Potpisan Sporazum između općina Tešanj i Usora



U Tešnju otvoren četvrti Sajam srednjih škola i fakulteta



Malezijski ambasador posjetio Tešanj

Aktuelnosti



LED rasvjeta u Industrijskoj zoni Bukva

☐ Otrugli sto: Mjere za unapređenje

☐ LED rasvjeta u Industrijskoj

☐ Delegacija Zajedničke komisije

☐ Obavijest poljoprivrednim

☐ Sastanak sa predstavnicima

☐ Svjetski dan zdravlja

☐ Sastanak sa predstavnicima

☐ Potpisan Sporazum između

☐ Sastanak sa predstavnicima

e-Uprava



Provjera statusa predmeta



Call centar



E-obrazi



GIS

Anketa
Šta biste voljeli kao naša...

Osnovne informacije

Pratite nas!











Presjedavajući OV, Načelnik



Općinsko vijeće



Općinski načelnik

Tešanj iz zraka



Trenutno vrijeme



PRITSAK
984.5 mb

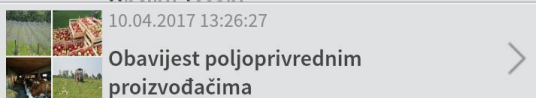
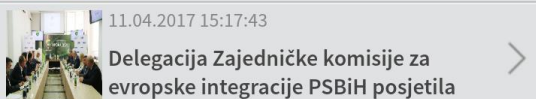
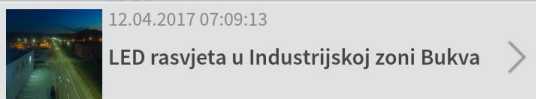


VLAŽNOST
31 %



VJETAR
0 m/s





Prijavi problem

Naslov

Opis problema

Ime i prezime

Adresa

Email

Telefon

Ostalo

Uzmi GPS koordinate

Uzmi sliku

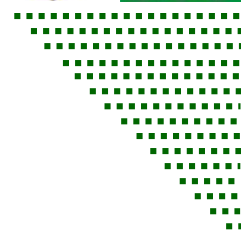
Pošalji

44.6129306, 17.9859125

Uzmi sliku



Primjer



Sistem za tikete

Verzija: 1.0.0

Program Moduli Izveštaji

Edin Jašarević Odjava



Početna stranica, sistem za tikete



Prikaz tiketa



Izveštaj po danima



Izveštaj po statusima



Izveštaj po tipovima



Izveštaj po području



Tipovi tiketa



Statusi tiketa



Područja/oblasi tiketa



Moji podaci



Promjena lozinke



Grupe korisnika



Korisnici

Sistem za tikete

Verzija: 1.0.0

Program Moduli Izveštaji

Edin Jašarević Odjava



Svi tiketi



Statusi & komentari



Dodaj



Promijeni



Briši

Filter:

- Tip - - Područje - - Otvorio - - Zatvorio - - Status - - Stanje -

#	☐	ID ▾	Datum tiketa	O	Z	Naslov	Status	Audio
1	☐	1131	13.04.2017 11:32:41			Test za edukaciju	Na čekanju	
2	☐	1130	13.04.2017 11:29:56	MS	MS	ybfbxlcs	Prekinut	
3	☐	1129	13.04.2017 11:33:18	MS		Telefonski poziv broj: 1129	U procesu rješavanja	Play Stop

Obrada prijave



Sistem za tiketeVerzija: 1.0.0

ProgramModuliIzveštajiEdin JašarevićOdjava

 **Komentari za Tiket #1131**  
OsvježiBriši tiketNazad

Test za edukaciju

Detalji tiketa

Napravljen:	13.04.2017 11:32:41	Datum zadnje modifikacije:	13.04.2017 11:32:41	Područje:	Ostalo
Status:	Na čekanju	Tip tiketa:	Mobilni telefon		
Korisnik:	, , , Tešanj, Tešanj				
Tiket otvorio:	, 13.04.2017 11:32:41				
Tiket zatvorio:	,				

Dodavanje novog komentara

Tema: Korisnik: Telefon: Područje:

Status nakon unosa: Datum:

 ,

 Datum otvaranja: 13.04.2017 11:32:41

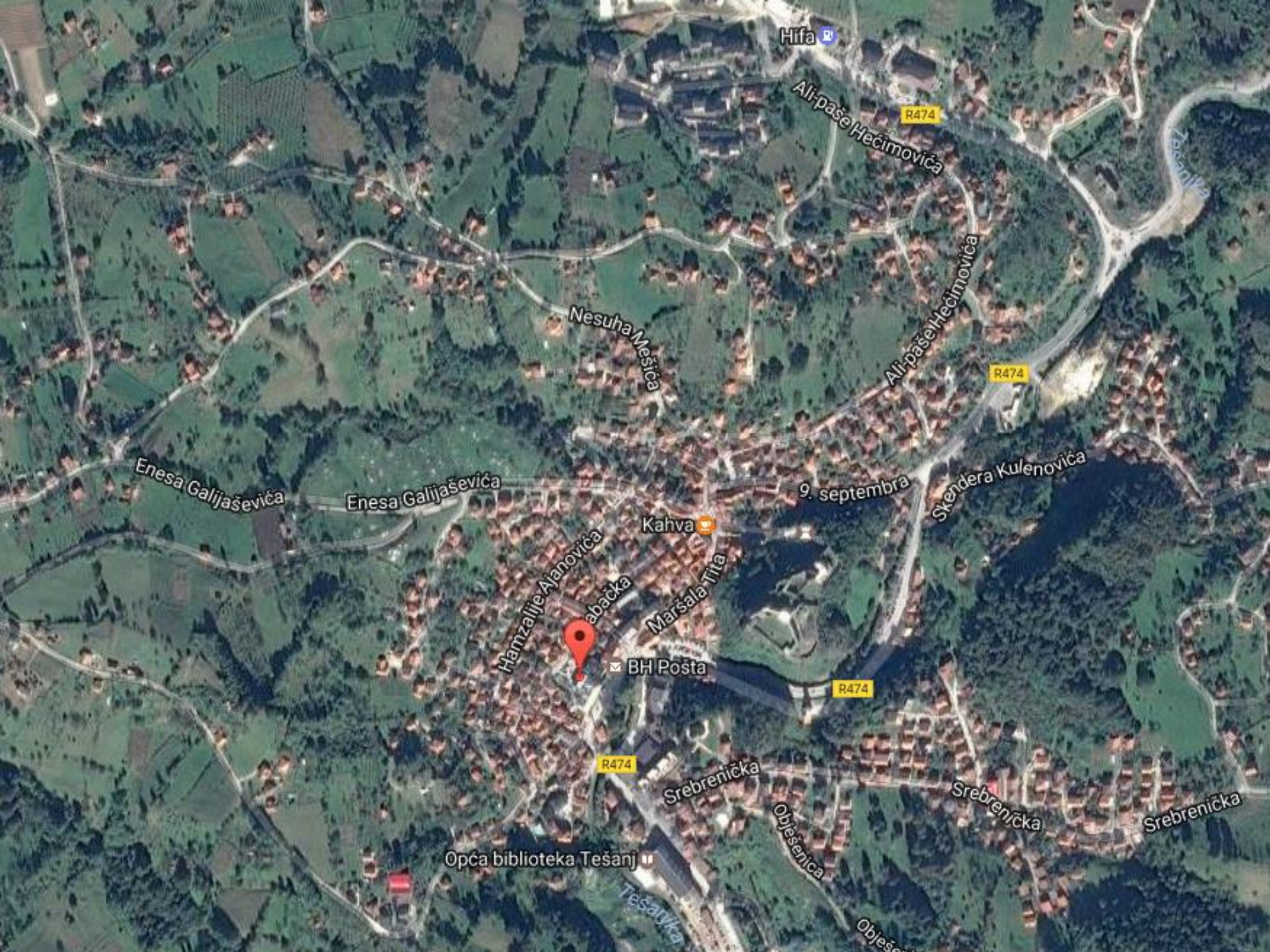
Test za adukaciju 14.04.2017

Koordinate: Longitude=17.9859125 Latitude=44.6129306
[Pokaži na mapi](#)

Slika poslana uz tiket:





Hifa

R474

Ali-paše Hećimovića

R474

Ali-paše Hećimovića

Nesuha Mešića

Enesa Galijaševića

Enesa Galijaševića

9. septembra

Skendera Kulenovića

Kahva

Hamzalije Ajanovića

abačka

Maršala Tita

BH Pošta

R474

R474

Srebrenička

Srebrenička

Srebrenička

Opća biblioteka Tešanj

Tešanj

Obješenica

Obješenica



Svi tiketi



Statusi & komentari



Dodaj



Promijeni



Briši

 Filter: Filter Reset - Tip - - Područje - - Otvorio - - Zatvorio - - Status - - Stanje -

#	☐	ID	Datum tiketa	O	Z	Naslov	Status	Audio
861	☐	47	19.04.2010 08:40:33	MS	MS	Traži se broj tel. ...	Riješen	 
862	☐	46	15.04.2010 13:41:59	MS	MS	Pogrešan broj	Riješen	 
863	☐	45	13.04.2010 09:54:16	MS	MS	Zahtjev za oslobađanje takse za priklj. na vodovod	Riješen	 
864	☐	44	13.04.2010 09:19:56	MS	MS	Potsticaj za voćarstvo i plast. proizvodnju	Riješen	 
865	☐	43	13.04.2010 09:18:33	MS	MS	Poticaaj za voćarstvo i plasteničku proizvodnju	Riješen	 
866	☐	41	09.04.2010 00:00:00	MS	MS	Divlja deponija Mekiš	Riješen	 
867	☐	40	08.04.2010 09:31:07	MS	MS	Telefonski poziv veza: eksploatacija šljunka u MZ Mrkotić	Riješen	 
868	☐	39	02.04.2010 12:13:54	MS	MS	Telefonski poziv - traži se broj centrale ENKER-a Tešanj	Riješen	 
869	☐	38	01.04.2010 10:04:29	MS	MS	Telefonski poziv za ...	Riješen	 
870	☐	28	26.03.2010 15:33:31	MS	MS	Dostave imena osobe za Call centar	Riješen	
871	☐	34	26.03.2010 10:35:10	MS	MS	Zahtjev za uklanjanje divljih deponija	Riješen	 
872	☐	33	26.03.2010 10:12:11	MS	MS	Razgovor kod Općinskog načelnika	Riješen	 

<<< 1 2 ... 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44





Komentari za Tiket #1127



Osvježi



Briši tiket



Nazad

Telefonski poziv broj: 1127

Detalji tiketa

Napravljen: 12.04.2017 13:37:26 Datum zadnje modifikacije: 13.04.2017 11:39:20 Područje: Služba za finansije i ekonomiju
Status: U procesu rješavanja Tip tiketa: Telefonski razgovor
Korisnik: , , , ,
Tiket otvorio: Munevera Sejmenović, 12.04.2017 13:37:26
Tiket zatvorio: ,

Dodavanje novog komentara

Tema: Telefonski poziv broj: 1127 Korisnik: Telefon: Područje:
Služba za finansije i ekonomiju

Status nakon unosa: Datum:
U procesu rješavanja 13.04.2017 11:48:5 Promjeni status i dodaj komentar

Munevera Sejmenović, munevera.sejmenovic@opcina-tesanj.ba

Datum unosa komentara: 13.04.2017 11:39:20 Status tiketa nakon komentara: U procesu rješavanja

Preslušana poruka gosp. M. koja veza: nije u funkciji ulična rasvjeta u ulici Edhema Ajanovića. Vezano za poruku gosp. M. poznata Služba 04 -
13.04.2017. godine stranci tel. saopštena povratna informacija ovog sadržaja; Me (04/13(čet)AM11:31) Prijava kvarova na rasvjeti će biti
hitno otklonjena. Pišem nalog E.



Datum otvaranja: 12.04.2017 13:37:26

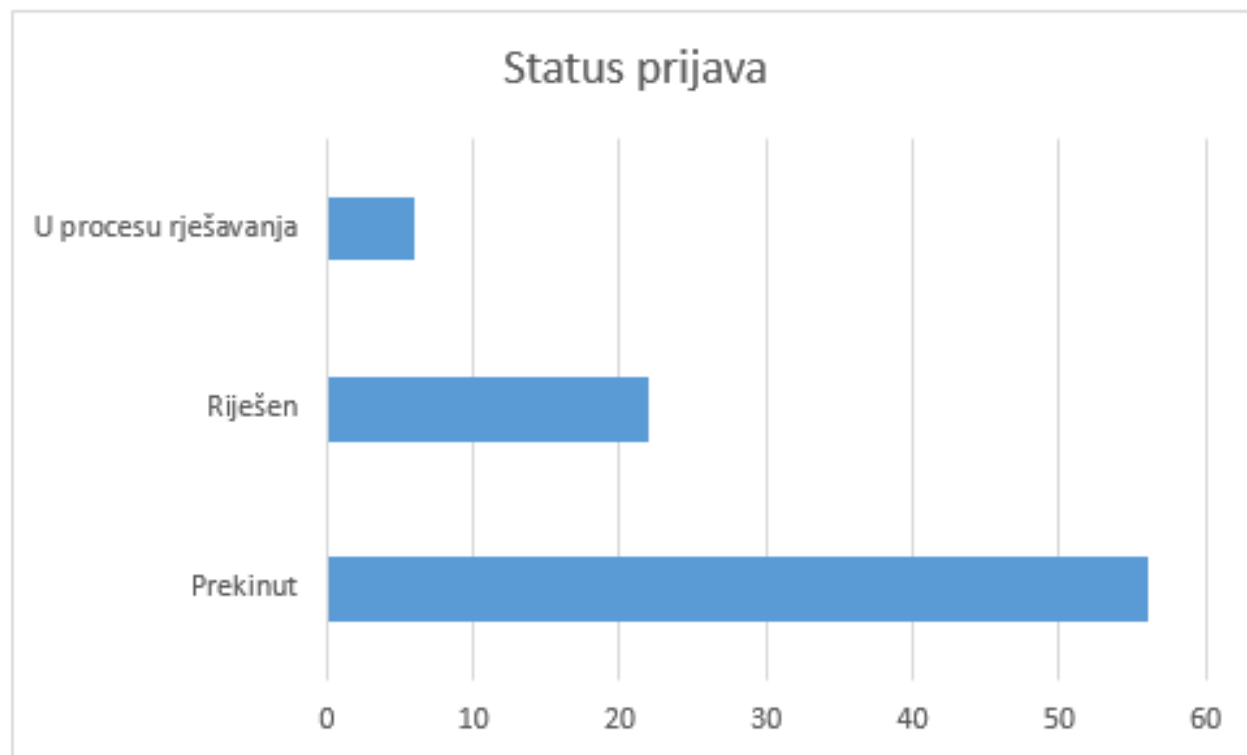
Objavljen je telefonski poziv broj: 1127. Poziv možete saslušati da bi ste dobili detalje u vezi tikta.



- 1127 Tiketa
- 872 Prijave
- 407 Riješeno
- 449 Prekinuto
- 14 U procesu rješavanja



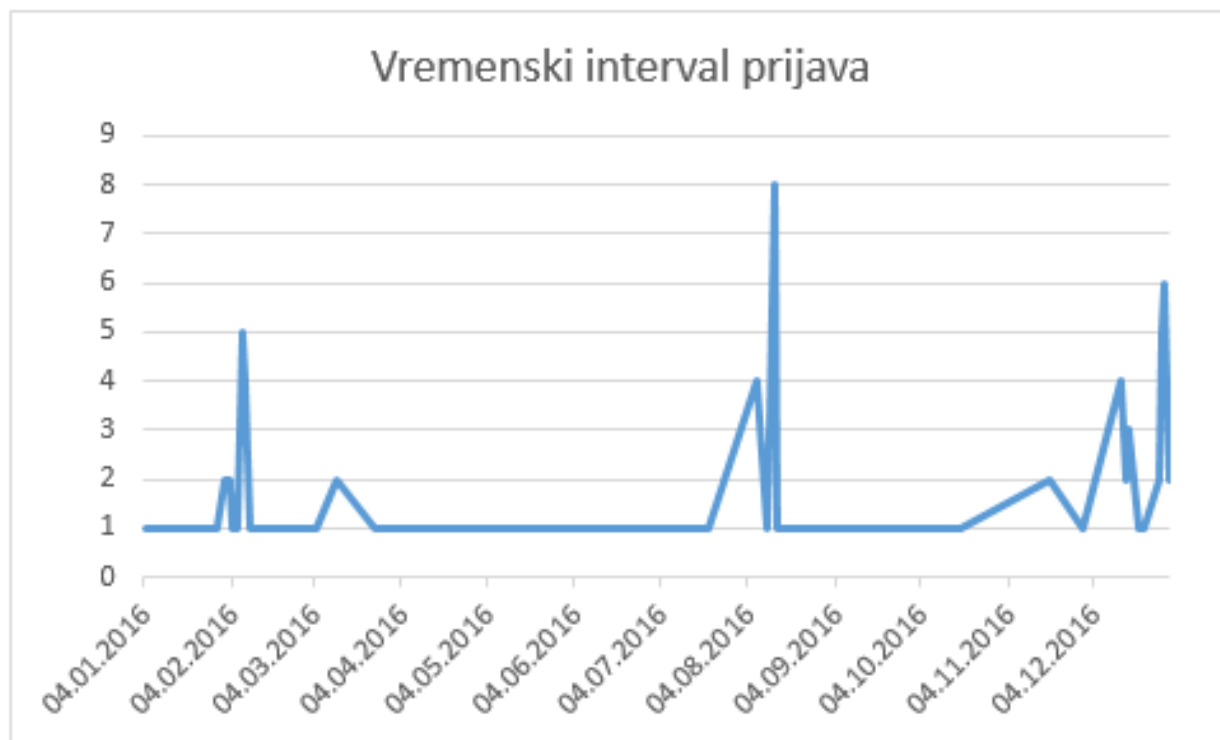
CALL CENTAR 2016



Od ukupno 84 prijave čak 56 prijava ili 56,67% ima status prekinuto – činjenica je da korisnici samo isprobaju opciju npr. popune polja neadekvatnim podacima ili prekinu razgovor kada se javi operater ili automatatska sekretarica, a vjerovatno se onda kasnije jave na adekvatan način.

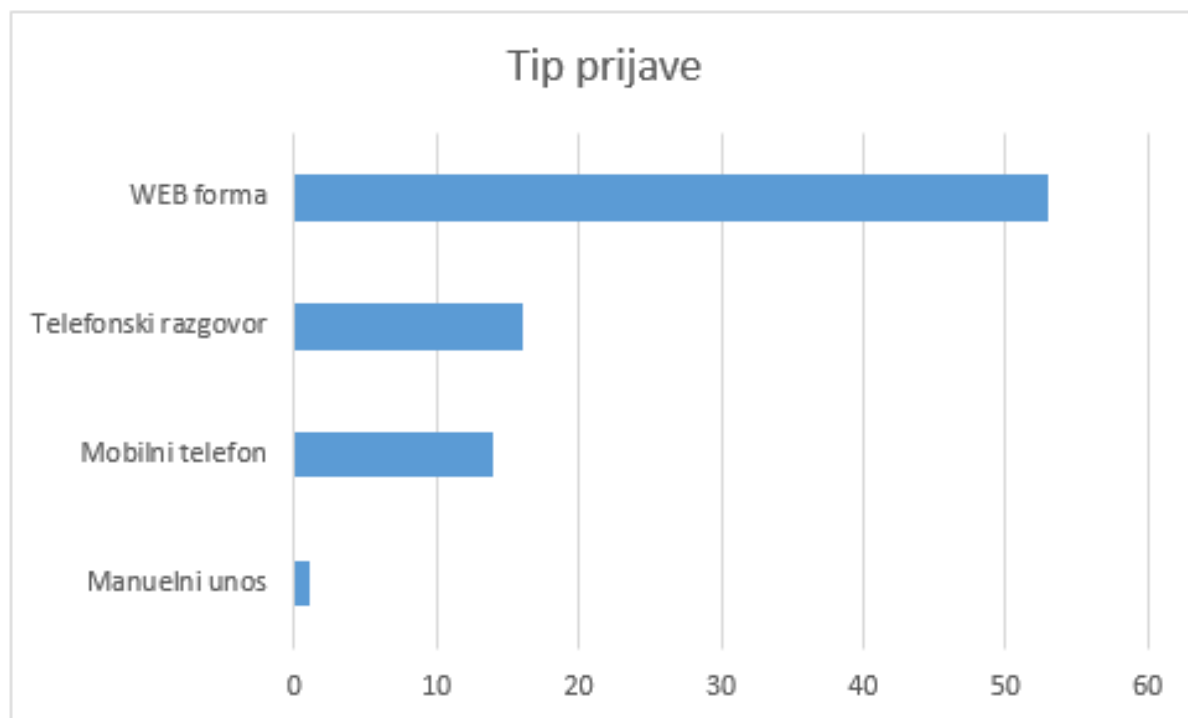
22 prijave su riješene u toku 2016 godine dok je 6 prenešeno u naredni period.





Vremenski interval prijava ukazuje na aktivnije periode u 1. kvartalu (17) te blagi pad prijava do augusta 2016. Inteziviranjem kampanje u zadnjem kvartalu raste i broj prijava (31).





Najčešći način prijave na Callcentar je putem web forme (53), zatim telefonski te korištenjem android aplikacije.



Hvala na pažnji!



OPĆINA TEŠANJ

SERVISNI CENTAR

CALL CENTAR

besplatan poziv na broj
0800-234-55



od oktobra
pratite nas na

www.opcina-tesanj.ba

novi sadržaj web stranice
facebook i twitter profil
android aplikacija

