

İldə üç yüz mindən çox zəng, fasiləsiz xidmət...

İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi media və vətəndaş cəmiyyəti nümayəndələri üçün "1542" Çağrı mərkəzində "Açıq qapı" günü keçirib.

Agentliyin Marketing və ictimaiyyətlə əlaqələr departamentinin rəhbəri Aynurə Əhmədova bildirib ki, media ilə şəffaf və effektiv kommunikasiyanın qurulması qurumun fəaliyyəti barədə operativ və dəqiq məlumatın verilməsinə imkan yaradır: "Hər il media və vətəndaş cəmiyyəti nümayəndələri üçün "Açıq qapı" günü təşkil edirik. Bu təşəbbüsün əsas məqsədi media ilə əməkdaşlığımızı daha da möhkəmləndirmək, fəaliyyətimizi şəffaflıq prinsiplərinə uyğun olaraq təqdim etmək, agentliyin iş prosesi ilə yaxından tanış olmaq və yeni xidmətlərimiz barədə ətraflı məlumat verməkdir".

Tədbirdə Çağrı mərkəzi xidmətinin rəhbəri Nərminə Ramazanova iştirakçılara müraciətlərin cavablandırılması prosesi və tətbiq olunan yeniliklər barədə məlumat verib: "1542" Çağrı xidməti 24/7 fəaliyyət göstərir. 45 nəfər

əməkdaşdan ibarət Çağrı mərkəzi xidməti əməliyyat qrupu, araşdırma qrupu və dəstək qrupundan ibarətdir. Zənglər həm canlı rejimdə, həm də aylıq qiymətləndirmə məqsədilə mütəmadi olaraq dinlənilir, aşkar olunan nöqsanlarla bağlı əməkdaşlar təlimatlandırılır".

Qeyd edilib ki, 2024-cü il ərzində ümumi zəng sayı 372 114 olub. Vətəndaşlar mərkəzə zəng etdikdə ortalama olaraq 15 saniyə xətdə gözləyiblər. Zənglərin 90.49 faizi 30 saniyə ərzində cavablandırılıb. Daxil olan müraciətlərin 107 653-ü müayinə və müalicə, 93 252-si göndərişlər, 17 165-i dərman vasitələri və tibbi səfələ təminat, 8351-i müharibə iştirakçıları ilə bağlı olub. Bütün müraciətlər qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada və müddətdə cavablandırılıb.

Həmçinin vətəndaşların xidmətə əlçatanlığını daha da artırmaq məqsədilə agentliyin rəsmi internet saytında yeni

"Onlayn çat" xidməti istifadəyə verilib. Bura daxil olan vətəndaş müraciətləri, sorğular fasiləsiz (24/7) cavablandırılır. Cavablandırmada bot və ya süni intellekt tətbiq edilmir, agentliyin Çağrı mərkəzinin operatorları tərəfindən bütün müraciətlər cavablandırılır. Ötən ilin dekabrından bu günə qədər "Onlayn çat" xidməti vasitəsilə 7500-dən çox vətəndaş müraciəti cavablandırılıb.

Xidmətdən məmnunluq səviyyəsini obyektiv şəkildə ölçmək üçün Çağrı mərkəzində interaktiv səsli cavab sorğusu tətbiq olunmağa başlanıb. Vətəndaşlar bunun sayəsində zəngi cavablandıran operatorların fəaliyyətini 1-5 ballıq şkala ilə qiymətləndirə bilirlər. Aparılan sorğuların nəticələrinə əsasən, ötən ilin dekabrından bu günə qədər vətəndaşların 88 faizi göstərilən xidmətdən məmnun qaldığını bildirib.

"Açıq qapı" günü iştirakçıların suallarının cavablandırıldığı interaktiv sessiya ilə yekunlaşıb.

"Azərbaycan"