

## Rozhovor 3

- **Jaká je vaše role ve středisku a jaké jsou vaše hlavní povinnosti?**
- Jedná se o pozici informačního pracovníka, tj. když lidé přijdou, poskytují jim prvotní informace o tom, jak mohou v České republice pobývat na základě uprchlického víza, k mým povinnostem patří také registrace lidí a informační a administrativní podpora ostatních úřadů.
- **Pokud jde o registraci, váš kolega zmínil, že máte vlastní program, databázi, kde registrujete lidi. Co kromě tohoto programu ještě používáte? Například Outlook a co ještě?**
- Excel, standardní kancelářské programy.
- **A co konkrétně používáte pro komunikaci mezi zaměstnanci a odděleními?**
- Většinou prostřednictvím pošty (Outlook), messengeri jsou spíše pro neformální komunikaci. Máme samostatné chatovací místnosti pro každou pobočku (4 pobočky) a existuje také obecná chatovací místnost pro všechny.
- **Máte nějaký mechanismus pro sledování plnění úkolů? Pokud jde o sledování statistik, váš kolega zmínil, že máte systém ukazatelů a výkaznictví, řekněte nám o nich více.**
- Každé oddělení má jiné úkoly, jiné statistiky a ukazatele, tj. nemáme nic společného pro sledování práce celého centra, vše se děje na úrovni jednotlivých oddělení. Protože každé oddělení má své vlastní požadavky a úkoly. Existují orientační čísla, například statistiky vypočítané z lidí, kteří přišli do starého centra, a z těch, kteří už přišli do nového.
- **Chápu, a na základě toho už máte ukazatel, kolik klientů máte na jednoho zaměstnance, kolik případů bere a jak je úspěšný.**
- Ano, přesně tak, měří se také, jak dlouho trvá jedna služba, kolik služeb centrum poskytlo a jak byly úspěšné, a co je důležité, máme speciální excelovou tabulku, kde evidujeme lidi, většinou ji potřebuje sociální odbor, protože med a další oddělení (např. dětské oddělení) mají své vlastní databáze. Co se týče sociálního odboru, máme databázi, kde evidujeme otázky týkající se ubytování, škol atd. databáze má kritéria pro všechny tyto otázky, máme pětimístný kód, který používáme, abychom nemuseli používat údaje z pasu člověka, a program ukazuje údaje o člověku, které zadal při registraci, také seznam služeb, které poskytuje určitý odbor a určitý pracovník, a ukazuje, kolik služeb určitý člověk dostal.
- **Existuje nějaký systém odměňování zaměstnanců na základě těchto ukazatelů? Konkrétně ve vašem oddělení nebo v centru jako celku?**
- Ne, nic takového nemáme.
- **Vidíte v současné době nějaké nedostatky v práci centra nebo v práci vašeho oddělení?**
- V mém oddělení (informační oddělení zodpovědné za registraci) jsou pouze dva lidé, můj partner sedí na druhé recepci dole, nevidím žádné viditelné nedostatky, organizace poskytuje naprosto vše pro práci, od propisek až po techniku.
- **A pokud jde například o počet zaměstnanců, není problém, že nestačíte na velký počet klientů?**
- Neexistuje nic takového, jako že počet zaměstnanců je dostatečný, v jednotlivých odděleních svůj vlastní, neboť ačkoliv organizace neexistuje dlouho, existuje již jakýsi propracovaný systém s optimálním počtem zaměstnanců, mnoho zaměstnanců pokračovalo v práci v novém středisku i po přestěhování a rozšíření, a i za tyto 4 měsíce, co je nové středisko v provozu, se nám velmi dobře vytvořil tým s výbornou atmosférou.
- **Poslední otázka: Máte nějaké nápady na zlepšení centra, něco, co byste jako zaměstnanec chtěl v centru časem vidět?**

- Myslím, že máme call centrum, za které jsem zodpovědná já, a opravdu bych chtěla mít samostatného člověka, který by za to byl zodpovědný, který by pouze odpovídal na hovory, takže pokud by byl položen například právní dotaz, mohl by na něj odpovědět. Ráda bych měla více kolektivních aktivit, občas je máme, ale chtěla bych je mít častěji.