

Banskobystrická regionálna správa ciest zriadila profesionálnu nonstop linku pre nahlasovanie problémov na cestách

Banská Bystrica, 18. decembra 2023 - Banskobystrická regionálna správa ciest, a.s. (BBRSC) zriadila linku call centra. Dovoláte sa na ňu 24 hodín denne, každý deň v roku na telefónnom čísle **0940 60 00 60**.

Z dôvodu potreby urýchlenia reakčného času pri zásahoch na cestách bola zriadená profesionálna linka call centra a dispečingu. Vznik call centra vyplynul z potreby efektívneho odovzdania informácií kompetentným a urýchlenia riešenia objavených problémov na cestách v našom kraji, ktorých správu či údržbu zabezpečuje BBRSC.

Predseda BBSK Ondrej Lunter uviedol: *„Kvalitná a dobre udržiavaná cestná sieť patrí medzi naše priority. Do rekonštrukcie a údržby každoročne ako kraj investujeme milióny eur a ja som rád, že služby pre našich obyvateľov sa v tejto oblasti posunú opäť o level vyššie. Očakávam, že vďaka novému call-centru bude BBRSC vedieť nielen prijať viac podnetov od verejnosti, ale najmä zrýchliť proces ich vybavovania a samotného odstraňovania problémov na našich cestách.“*

Call centrum BBRSC funguje od decembra tohto roku. Týždeň prebiehal testovací režim, kedy boli odstránené všetky nedostatky a dnes je už dostupné širokej verejnosti. Najčastejšie problémy, ktoré môžete nahlasovať sú problémy zjazdnosti počas zimnej údržby, padnuté stromy na ceste, či dreviny zasahujúce do priestoru cesty, zablokovaná komunikácia z dôvodu prekážky na ceste, výtlky, zaplavené komunikácie, upchatý priepust a mnohé iné.

„Telefonická linka call centra je verejnosti na nahlasovanie problémov na cestách k dispozícii 24 hodín denne 365 dní v roku. Cestujúca verejnosť má možnosť hlásiť akúkoľvek poruchu, problém, či závalu na ceste, pričom zamestnanci profesionálneho call centra posúdia prioritu situácie a následne informáciu odovzdajú kompetentným kolegom v BBRSC na riešenie. Súčasťou riešenia je spracovanie podnetu do textovej podoby, nahrávka rozhovoru a zaslanie spracovaného podnetu k nám do spoločnosti. Vybavenie podnetu bude mať rôzne stupne prioritizácie podľa závažnosti a aj daný čas v BBRSC na jeho vyriešenie. Teší ma, že službu sa podarilo zaviesť ešte túto zimu a zatiaľ funguje úspešne.“, uviedol predseda predstavenstva Martin Turčan.

BBRSC verí, že profesionalita špecialistov call centra a rýchle jednanie pomôže udržiavať priamy kontakt s vodičmi na cestách a súčasne budovať dobré vzťahy s verejnosťou. Zároveň vyzýva cestujúcu verejnosť, aby objavené problémy neváhala nahlásiť, keďže linka slúži k zlepšeniu zjazdnosti a kvality ciest I. II. a III. triedy v Banskobystrickom kraji.