

Tarttisko... ? Yhdessä vieläkin parempi Kaarina. Kokoomus.

KYSYMYSKORTTI 21 : ASIAKASPALVELUN PARANTAMINEN

Tarttisko...

...saada parempaa palvelua?

Kysymys:

Luulisi, että rakennusvalvonnan tehtävänä olisi auttaa ja neuvoa kaupunkiin rakentamista suunnittelevaa unelmansa toteuttamiseen. Ystävällisen palvelun sijaan siellä kohtaa kyykyttämistä. Paperit makavat pöydillä ties kuinka kauan. Ja kesällä, parhaaseen rakentamisaikaan, ei virastolta löydy ketään. Kuka korjaisi asenteen palveluhenkiseksi? (Kysymyskooste: Kokoomus)

Vastaus:

Jokaisen virkamiehen ovat kaupunkilaiset palkanneet hoitamaan asioitaan. Virkamiesten työnantajina kaupunkilaiset ovat oikeutettuja saamaan heille kuuluvat palvelut nopeasti ja asiakasystävällisesti. Asiakas kyllä ymmärtää ruuhkien aiheuttaman viivästyksen asiansa käsittelyssä, kunhan asiat esitetään hänelle ystävällisesti ja kaikki hanketta mahdollisesti koskevat korjauspyynnöt esitetään yhdellä kertaa. Virkavastuulla toimiva työntekijä ei kuitenkaan voi asiakaspalveluun vedoten olla huomioimatta lakeja ja kunnan omia ohjeita. On kaupunkilaisen edun mukaista, että hänen hankkeensa täyttää kaikki voimassa olevat määräykset. On virkamiehen edun mukaista, että hän osaa esittää nämä asiat siten, että mahdollisista muutostarpeista huolimatta, asiakas kokee saavansa ystävällisen ammattitaitosta palvelua. Virkamiesten lisäkoulutus asiakkaiden kohtaamiseen parantaa palvelukokemusta. Tehdään yhdessä ystävällisen ja tehokkaan palvelun Kaarina. Kokoomus.