

KUOPION STRATEGIA 2020 - ASIAKASLÄHTÖISYYS

Strateginen päämäärä: Kuopiossa on asiakaslähtöiset ja ennaltaehkäisyä painottavat palvelut.

- Asiakaslähtöisyyttä on kuntalaisten mukaanotto toiminnan ja palveluiden kehittämiseen sekä asiakaslähtöinen palveluasenne – asiakkaan arvostaminen.
- Asiakkailta kerätään palautetta, sitä analysoidaan ja käytetään hyväksi palvelujen kehittämisessä.
- Asiakasryhmien ja heidän tarpeiden parempi tunnistaminen otetaan palvelujen muotoilun lähtökohdaksi.

ASIAKASLUPAUS: Lupaamme asiantuntevan ja luotettavan palvelun

Kun asioitte kanssamme asiakaspalvelupisteissä, puhelinpalvelussa tai asiointisähköpostilla:

- Asiakaspalaute käsitellään heti ja se ohjataan vastattavaksi oikealle palvelualueen asiantuntijalle.
- Asiakkaalle annetaan tieto kuka asiaa hoitaa.
- Asiakas ohjataan hoitamaan asia suoraan palvelun tarjoajan tai asiasta päättävän tahon kanssa.
- Asiakas saa viiden työpäivän sisällä tiedon asian käsittelystä tai arvion käsittelyajasta.

Ohje asioinnista

- Hyödyntämällä palvelunumeroitamme ja asiointisähköpostejamme nopeutat asiasi hoitamista.
- Kerro asiasi selkeästi ja anna tarvittaessa yhteystietosi niin voimme kysyä lisätietoa sekä antaa palautteen oikeaan osoitteeseen.
- Antamalla palautetta autat meitä kehittämään toimintaamme!
 - Käsittelemme palautteet säännöllisesti johtoryhmissä ja tiimeissä
 - Kerromme isoimmista palvelujemme kehittämiskohteista internetsivuillamme

SISÄINEN OHJE: Miten pidämme lupauksemme?

- Ulkoisissa asiointisähköposteissa
 - Mikäli vastausta ei voida antaa välittömästi suositellaan käytettäväksi automaattivastausta, jossa kiitetään viestistä, ilmoitetaan viestin saapumisesta ja ilmaistaan viestin olevan automaattivastaus, johon ei tarvitse vastata.
 - Määritellään vähintään kaksi vastuuhenkilöä, jotka vastaavat ko. palvelualueetta koskeviin sähköposteihin tai siirtävät saapuneen viestin asiasta vastaavalle henkilölle.
 - Huolehdimme, että toiselle palvelualueelle lähetetystä viestistä lähetetään vastaus sekä asiakkaalle että viestin siirtäneelle palvelualueelle.

SISÄINEN OHJE: Miten pidämme lupauksemme?

- Yhteydenottopyyntöihin vastataan mahdollisimman nopeasti.
- Asiakassähköpostin saaja priorisoi asiakkaan postin etusijalle ja tiedottaa asiakasta asiaa hoitavasta asiantuntijasta sekä arvioidusta käsittelyajasta.
- Kaikissa sähköposteissa on yhteystiedot näkyvillä viestintäohjeiden mukaisesti.
- Jokainen huomioi lähtiessään lomalle tai työmatkalle, että puhelinvaihde tietää poissaoloajankohdan, puhelimesta ja sähköpostissa on poissaolotieto ja mahdollisen varahenkilön yhteystiedot.
- Palautteet käsitellään palautetta saaneen yksikön johtoryhmässä tai tiimissä. Palautteiden perusteella sovitut jatkotoimet vastuutetaan yksiselitteisesti.
- Palautetta vastaanotettaessa huomioidaan mahdollisuus, että asiakas haluaa palautteen etenemisestä tietoa henkilökohtaisesti. Noudatetaan asiakkaan toivetta.

Kaupungin asiakaspalvelun yleiset periaatteet

- **Saavutettavat, luotettavat palvelut**
 - Yhteystiedot ovat aina ajan tasalla puhelinvaihteessa ja sähköisillä foorumeilla.
 - Poissaoloilmoitukset ovat aina ajan tasalla sekä sähköpostissa ja puhelinvaihteessa.
 - Vastaanottopalveluiden ruuhkahuiput tasoitetaan (takaisinsoittojärjestelmä otetaan puhelimeen).
- **Asiakkaan ja asiakkaan ajan kunnioittaminen**
 - Palvellaan ystävällisesti, vuorovaikutteisesti ja ammattitaidolla.
 - Osallistetaan asiakas palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen.
 - Tunnistetaan ne palvelut, joita asiakas haluaa nopeasti ja kelloon katsomatta – voidaanko niitä sähköistää tai kehittää nopeaksi palvelupistetoiminnaksi?
 - Tunnistetaan ne palvelut, joissa asioidessaan asiakas haluaa pitkäjänteistä asiakassuhdetta – kannattaako järjestää esim. palveluohjausta?
 - Pidetään kiinni sovituista aikatauluista, esimerkiksi mitoittamalla ajankäyttöä profiloinnin kautta.

Kaupungin asiakaspalvelun yleiset periaatteet

- **Asiakastyytyväisyyden arvioiminen**

- Annetaan palveluista laatulupaukset. Kun asiakas tietää, mitä on lupa odottaa, hän ei peilaa palvelun laatua omiin odotuksiin vaan annettuun tietoon.
- Kuvataan palveluprosessi läpinäkyväksi. Asiakkaalle tulee antaa tietoa palveluprosessin tärkeimmistä vaiheista (esim. nähtävilläpitoaikojen vaikutus prosessin keston). Parhaimmillaan asiakas pääsee seuraamaan oman asiansa käsittelyä sähköisesti.

- **Moitteettomasti toimivat piilopalvelut**

- Reagoidaan nopeasti reklamaatioihin ja palautetaan tietoa asiakkaalle.
- Pyydetään ja osataan ottaa vastaan palautetta, johon reagoidaan ja palautetaan tietoa asiakkaalle.
- Esitetään laskuissa selkeästi tiedot – myös yhteystiedot .