

PORADNIK KLIENTA

ZARZĄDU GEODEZJI I KATASTRU MIEJSKIEGO GEOPOZ



Drodzy Klienci!

Oddajemy w Państwa ręce „Poradnik Klienta”. Znajdują się w nim praktyczne informacje dotyczące obsługi klienta w Zarządzie Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ. Podpowiadamy, jak sprawnie trafić do Sali Obsługi Klienta, podajemy kilka wskazówek, które pomogą w szybkim i skutecznym załatwieniu sprawy. Udowadniamy, że wizyta w naszej jednostce jest przyjemna i efektywna.

Serdecznie zapraszamy do lektury i... do zobaczenia w GEOPOZie!



Godziny przyjmowania klientów
w GEOPOZie:
poniedziałek: od 9.00 do 17.00
od wtorku do piątku: od 8.00 do 15.00



GEOPOZ znajduje się w Poznaniu, przy ulicy **Gronowej 20**. Dojechać tutaj można zarówno samochodem, jak i komunikacją miejską.

Budynek GEOPOZu znajduje się przy skrzyżowaniu ulicy Murawa z ulicą Słowiańską.



Jadąc od strony ulicy Księcia Mieszka I można jechać linią autobusową nr 82, 69, 76. Należy wysiąść na przystanku „Os. Pod lipami”. Jadąc od wschodniej strony tzn. od ulicy Szlągowskiej można skorzystać z linii nr 74 i również należy wysiąść na przystanku „Os. Pod lipami”. Można także skorzystać z tramwajów linii nr 4 lub 10 i wysiąść na przystanku „Os. Pod lipami”.



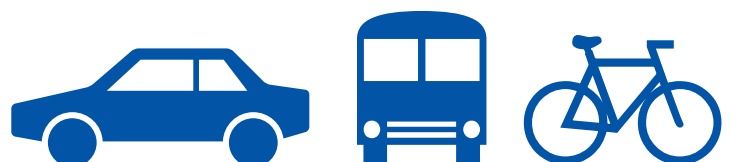
69, 74, 82



4, 10

Najbliższy parking dla klientów zmotoryzowanych znajduje się od strony ulicy Murawa. Jest on czynny w poniedziałki i czwartki od 7.30 do 17.30, we wtorki, środy i piątki od 7.00 do 16.00, a w pierwszą i trzecią sobotę miesiąca od 7.30 do 13.30. Opłata za jedną godzinę postoju wynosi 4 zł; każda następująca rozpoczęta godzina postoju również kosztuje 4 zł.

Zachęcamy także do przyjeżdżania do GEOPOZu na rowerze. Zarówno przy wejściu do Sali Obsługi Klienta, jak i od strony ulicy Słowiańskiej zamontowano kilkanaście stojaków na jednoślady. Są one zgodne z wytycznymi Sekcji Rowerzystów Miejskich.



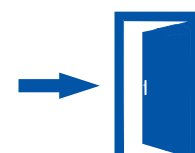
Sala Obsługi Klienta została zaprojektowana tak, że klient nie musi wchodzić do wieżowca przy ulicy Gronowej 20. Jest ona dobrze oznakowana i dostępna dla osób niepełnosprawnych ruchowo.

Wejście do Sali Obsługi Klienta znajduje się od ulicy Gronowej czyli od strony marketu „Piotr i Paweł”.



Sala znajduje się na I piętrze. Można pójść po schodach lub skorzystać z windy.

Winda jest dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych. Bez problemu zmieści się w niej osoba na wózku inwalidzkim.





Pracownicy Sali to osoby posiadające dużą wiedzę i doświadczenie, udzielające porad i informacji oraz służące wsparciem w załatwieniu sprawy.

W Sali Obsługi Klienta wita pracownik Kancelarii. W tym miejscu przyjmowana jest korespondencja adresowana do GEOPOZu, udzielana jest informacja oraz wydawane są formularze i karty informacyjne. W razie skomplikowanej sprawy pracownik Informacji skieruje klienta do właściwego pracownika merytorycznego.



Jeśli sprawa wymaga spotkania z pracownikiem merytorycznym, klient może poprosić o jego przyście do Sali. Obsługa indywidualna odbywa się w pomieszczeniu G.



Plan Sali Obsługi Klienta ZGiKM GEOPOZ



WEJŚCIE

LEGENDA:

ⓘ - Informacja

☐ - Automat biletowy

A - Kancelaria

B - Ewidencja gruntów i budynków

C - Kasa

D - Obsługa geodetów

E - Mapa do celów informacyjnych

F - Kierownik Sali

G - Pokój obsługi indywidualnej

H - Poczekalnia

I - Kącik dziecięcy

W - Dystrybutor z wodą

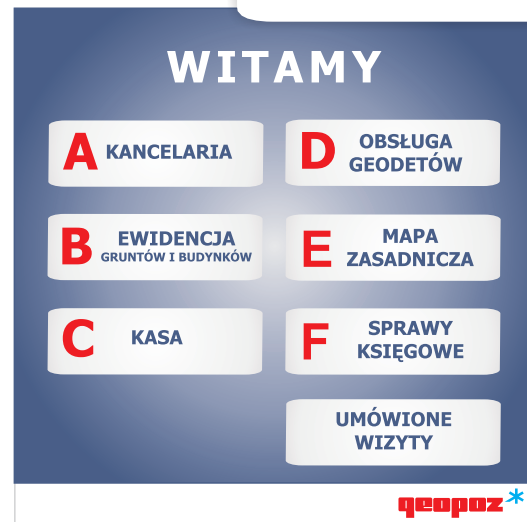
L - Toaleta



W Sali działa tzw. system kolejkowy. Usprawnia on organizację obsługi, a klientom zapewnia komfort podczas oczekiwania. Automat biletowy znajduje się obok Kancelarii. W razie trudności pracownik Punktu Informacyjnego pomoże wybrać właściwą grupę.

Wygląd monitora
automatu biletowego

Dzięki dolnemu panelowi obsługa
automatu biletowego jest łatwa
dla osób niepełnosprawnych.



W przestronnej poczekalni wyposażonej w klimatyzację można wypisać wniosek, skorzystać z dystrybutora z wodą lub przeczytać „Poznań. Informator Samorządowy Metropolii Poznańskiej”.

Dodatkowym elementem podnoszącym standard obsługi klienta jest wyposażenie większości stanowisk w Sali w miejsce siedzące dla osoby obsługiwanej. Zwiększa to komfort obsługi i pozwala na spokojne prowadzenie rozmowy. Przy każdym stanowisku klient ma miejsce na rozłożenie swojej dokumentacji, może wygodnie położyć płaszcz i torbę.



W sytuacji , gdy klientem jest osoba starsza lub niepełnosprawna wyznaczony pracownik Sali pełni funkcję „opiekuna klienta”. Pomaga w trafieniu do odpowiednich stanowisk obsługi, asystuje przy wypełnianiu lub kserowaniu dokumentów.

Wyznaczony pracownik Informacji jest profesjonalnie przygotowany do obsługi osób niesłyszących i niedosłyszących. Ukończył on drugi poziom kursu języka migowego dla pracowników służb społecznych.



Z myślą o bezpieczeństwie klientów Sala została wyposażona w defibrylator. Pracownicy są przeszkoleni z jego obsługi oraz z udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.

GEOPOZ jest ambasadorem akcji „Miejsce przyjazne psom przewodnikom”. Oznacza to, że w siedzibie jednostki, wszędzie tam, dokąd pójdzie osoba niepełnosprawna może towarzyszyć jej pies asystujący. Osoby niepełnosprawne mogą przyjść do nas bez obaw, że zostaną wyproszone z powodu ich czworonożnego towarzysza. Co więcej, na psy czeka... miska z wodą.



GEOPOZ pomyślał również o młodych rodzicach i ich pociechach. Sala wyposażona jest w kącik dziecięcy, natomiast w toalecie zainstalowano przewijak. Dla matek wyznaczono miejsce, w którym ze spokojem mogą nakarmić dziecko.

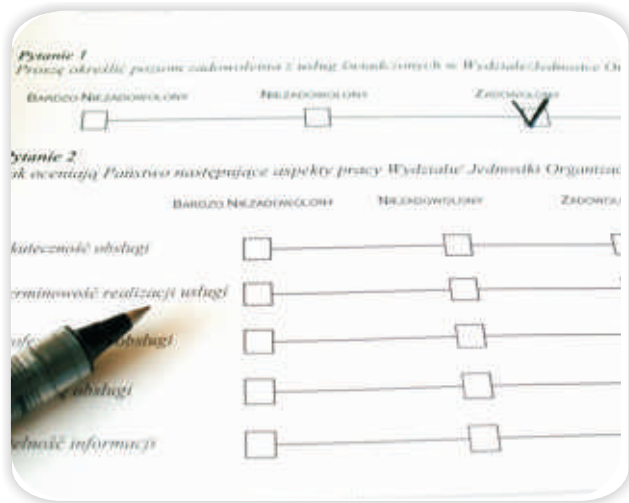


W kąciku dziecięcym wyłożono nowe kolorowanki, kredki i kolorowe klocki. Gdy rodzice zajęci są załatwianiem sprawy, nad bezpieczeństwem dziecka czuwa wyznaczony pracownik Sali.



Miejsce, w którym można nakarmić lub przewinąć swoją pociechę wskaże pracownik Informacji.





Pytanie 1
 Proszę określić poziom zadowolenia z usług świadczonych w Wydziale Jednostki Gi

BARDZO NIEZADOWOLENY NIEZADOWOLENY ZADOWOLENY

Pytanie 2
 Jak oceniamy Państwa następujące aspekty pracy Wydziału Jednostki Organizacji

BARDZO NIEZADOWOLENY NIEZADOWOLENY ZADOWOLENY

kierownictwo

terminowość realizacji usług

oferta usług

skorzystanie z usług

ścisłość informacji

Po wizycie w GEOPOZie zachęcamy do wypełnienia ankiety. Jest ona anonimowa i dobrowolna. Państwa opinie stanowią niezwykle cenne źródło wiedzy dotyczące jakości naszej obsługi i przyczyniają się do usprawnienia pracy naszej jednostki.

GEOPOZ uruchomił również „Skrzynkę pomysłów”. Zależy nam na uzyskaniu od naszych klientów informacji i sugestii, które udoskonaliłyby naszą pracę. E-maile prosimy kierować na adres: skrzynka.pomyslow@geopoz.poznan.pl



Ankiety wyłożone są w poczekalni, a skrzynka, do której należy je wrzucić znajduje się przy wejściu do Sali Obsługi Klienta. Ankiety można również wypełnić na naszej stronie internetowej (www.geopoz.pl) lub pobrać i przestać za pośrednictwem poczty elektronicznej (geopoz@geopoz.poznan.pl).



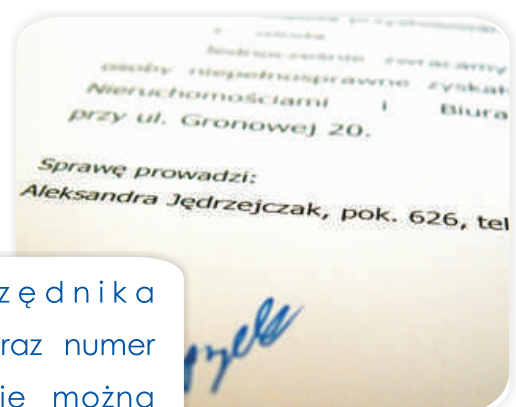
W Sali Obsługi Klienta załatwią Państwo sprawy związane z udostępnianiem danych z ewidencji gruntów i budynków, udostępnianiem mapy zasadniczej i obsługą geodetów; można również dokonać opłaty i odebrać zamówione materiały. Pozostałe sprawy, wymagające bezpośredniego kontaktu z pracownikami merytorycznymi są załatwiane w budynku głównym.



Tablice informacyjne, umieszczone w Sali Obsługi Klienta, w holu wejściowym i na piętrach pozwalają na szybką orientację klienta w zakresie miejsca załatwianej sprawy.

Dodatkowo miejsce, w którym załatwią Państwo sprawę:

- wskaże pracownik Punktu Informacyjnego,
- można wyczytać z kart informacyjnych, umieszczonych w BIP-ie,
- poda pracownik Informacji podczas rozmowy telefonicznej,
- można wyczytać z pisma, otrzymanego z GEOPOZu.



Imię i nazwisko urzędnika prowadzącego sprawę oraz numer pokoju, w którym pracuje można wyczytać z pisma, przesyłanego przez GEOPOZ.

W razie wątpliwości zachęcamy do kontaktu telefonicznego. Pracownik Informacji przekazuje podstawowe wiadomości, a w razie potrzeby łączy z pracownikiem merytorycznym.

Informacja telefoniczna czynna jest w poniedziałki od 9.00 do 17.00, a od wtorku do piątku od 8.00 do 15.00.



Numer telefoniczny do GEOPOZu:
61 8271 500

Cennym źródłem informacji o GEOPOZie są strona internetowa (www.geopoz.pl) i Biuletyn Informacji Publicznej (www.geopoz.pl/bip). Za ich pośrednictwem można dowiedzieć się o aktualnościach naszej jednostki, umówić się na wizytę do Sali Obsługi Klienta, pobrać formularze, wnioski i karty informacyjne.



Adres strony internetowej GEOPOZu:

www.geopoz.pl,

Biuletynu Informacji Publicznej:

www.geopoz.pl/bip,

System Informacji Przestrzennej Miasta Poznania

(Mapa Miejska i Państwowy Zasób Geodezji i Kartograficzny):

www.city.poznan.pl/mapa_geopoz.

Inne przydatne linki:

- Miejski Informator Multimedialny: www.poznan.pl
- Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miasta Poznania: www.poznan/bip
- Przeglądanie ksiąg wieczystych: <http://ekw.ms.gov.pl>



Warto pamiętać, że w budynku przy ulicy Gronowej 20 ma siedzibę nie tylko GEOPOZ. Znajdują się tutaj również komórki organizacyjne Urzędu Miasta Poznania: Wydział Gospodarki Nieruchomościami, Wydział Wspierania Jednostek Pomocniczych Miasta, Wydział Organizacyjny – Oddział Obsługi Prawnej II i Biuro Nadzoru Właścicielskiego. Godziny pracy Urzędu są inne niż godziny przyjmowania klientów w GEOPOZie.



W budynku przy ul. Gronowej 20 pracuje nie tylko GEOPOZ

Plan budynku przy ulicy Gronowej 20



XIII piętro	Urząd Miasta Poznania
XII piętro	Urząd Miasta Poznania
XI piętro	Urząd Miasta Poznania
X piętro	ZGIKM GEOPOZ
IX piętro	ZGIKM GEOPOZ
VIII piętro	ZGIKM GEOPOZ
VII piętro	ZGIKM GEOPOZ
VI piętro	ZGIKM GEOPOZ
V piętro	Urząd Miasta Poznania
IV piętro	Urząd Miasta Poznania
III piętro	Urząd Miasta Poznania
II piętro	ZGIKM GEOPOZ
I piętro	ZGIKM GEOPOZ
Parter	ZGIKM GEOPOZ

Opracowanie:
Monika Roszak-Malanowicz
Dział Komunikacji i Informacji
Zarząd Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ



www.geopoz.pl