



POLITYKA INFORMACYJNA

Zarządu Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ

POZNAŃ, marzec 2014

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

SPIS TREŚCI

Wstęp	str. 2
1. Polityka Informacyjna ZGiKM GEOPOZ i jej cele	str. 3
2. Geneza opracowania Polityki Informacyjnej	str. 3
3. Narzędzia służące realizacji Polityki Informacyjnej i inne działania z zakresu public relations ZGiKM GEOPOZ	str. 4
3.1 Internet jako narzędzie komunikacji	str. 4
3.1.1 Biuletyn Informacji Publicznej i inne formy udostępniania informacji publicznej	str. 4
3.1.2 Elektroniczny Urząd	str. 4
3.1.3 Strona internetowa	str. 4
3.2 System informacji wizualnej	str. 5
3.2.1 System oznakowania budynku	str. 5
3.2.1.1 Tablice informacyjne	str. 5
3.2.1.2 Tablica urzędowa	str. 5
3.2.1.3 Tablice ogłoszeń	str. 6
3.2.1.4 Mapki informacyjne	str. 6
3.2.1.5 Oznakowanie pomieszczeń	str. 6
3.2.2 System identyfikacji pracowników	str. 6
3.3 Profesjonalna obsługa klienta	str. 6
3.3.1 Obsługa klienta	str. 7
3.3.1.1 Sala Obsługi Klienta i Punkt Informacyjny	str. 7
3.3.1.2 Informacja telefoniczna	str. 7
3.3.1.3 Komunikacja smsowa	str. 7
3.3.2 Obsługa klientów z niepełnosprawnościami	str. 8
3.3.3 Standardy Obsługi Klienta	str. 8
3.3.4 Badania satysfakcji klienta	str. 9
3.4 Przewodnik po usługach ZGiKM GEOPOZ – karty informacyjne	str. 9
3.5 Ulotki informacyjne	str. 9
3.6 Współpraca z Urzędem Miasta Poznania i jednostkami miejskimi	str. 10
3.7 Media a ZGiKM GEOPOZ	str. 10
3.7.1 Monitoring mediów	str. 10
3.7.2 Aktywna współpraca	str. 11
3.8 System Identyfikacji Wizualnej (SIW)	str. 11
4. Komunikacja wewnętrzna w ZGiKM GEOPOZ	str. 11
Załącznik	str. 13

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

Wstęp

We współczesnym, szybko zmieniającym się otoczeniu sukces administracji publicznej jest uzależniony od sprawności procesu wytwarzania, przekształcania i przekazywania informacji zarówno wewnątrz organizacji, jak i na styku ze środowiskiem zewnętrznym. Rzetelna informacja o bieżącej działalności i planowanych zamierzeniach jest przesłanką, środkiem oraz gwarancją budowania pożądanego społecznego wizerunku ZGiKM GEOPOZ. Wykreowanie właściwych rozwiązań w tym obszarze umożliwi:

- rozpowszechnianie różnorodnymi kanałami zrozumiałych informacji niezbędnych z punktu widzenia zaspokojenia potrzeb klienta,
- pozyskiwanie informacji zwrotnych,
- zapewnienie różnorodnych form komunikacji społecznej.

Odpowiedzią na rosnące wymagania stawiane przez społeczeństwo nowoczesnej administracji publicznej jest wypracowanie przez ZGiKM GEOPOZ jednolitej i spójnej Polityki Informacyjnej. Zadania wynikające z Polityki Informacyjnej i związane z kształtowaniem wizerunku są procesem ciągłym i powinny dotyczyć zarówno sfer zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Polityka Informacyjna ZGiKM GEOPOZ jest elementem realizacji programu public relations Zarządu, który będzie wdrażany w oparciu o odrębnie zdefiniowany plan pracy na dany rok kalendarzowy.

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

1. Polityka Informacyjna ZGiKM GEOPOZ i jej cele

Polityka Informacyjna ZGiKM GEOPOZ to świadoma, planowa i systematyczna działalność, polegająca na komunikowaniu się z otoczeniem w celu stworzenia przyjaznego i przejrzystego urzędu, a w rezultacie wykreowania pozytywnego wizerunku jednostki.

Cele Polityki Informacyjnej Zarządu:

- kompetentne i rzeczowe reagowanie na społeczne zapotrzebowanie informacyjne, w tym zapotrzebowanie pracowników oraz przedstawicieli mediów,
- zapewnienie wysokiego poziomu identyfikacji pracowników z działaniami podejmowanymi przez ZGiKM GEOPOZ,
- wzmacnianie pozytywnego wizerunku Zarządu jako instytucji realizującej ważne i potrzebne zadania publiczne.

2. Geneza opracowania Polityki Informacyjnej

Celem ZGiKM GEOPOZ jest ciągłe doskonalenie świadczonych usług. Realizacji tego założenia służy między innymi budowanie nowego podejścia do obsługi klienta. Działania w tym zakresie są podejmowane w sposób systemowy i poparte zbieraniem doświadczeń oraz informacji na temat oceny funkcjonowania Zarządu, wpływających bezpośrednio od jego klientów.

Bogatym źródłem informacji są badania ankietowe przeprowadzane wśród naszych klientów, pozwalające zdiagnozować stopień satysfakcji z obsługi. Ma to istotne znaczenie dla oceny mocnych i słabych stron funkcjonowania jednostki oraz wytyczenia kierunków dalszego rozwoju. Istotnym wskazaniem do opracowania Polityki Informacyjnej są wyniki badań ankietowych satysfakcji klientów prowadzone we własnym zakresie oraz przy wykorzystaniu firm zewnętrznych. Niezależnie od badań ankietowych ZGiKM GEOPOZ zidentyfikował rosnące potrzeby w sferze komunikacji zarówno wewnętrznej, jak i zewnętrznej. Wdrożenie zmian w tym zakresie i nadanie im odpowiedniej dynamiki stało się ważnym elementem zarządzania organizacją.

Politykę Informacyjną ZGiKM GEOPOZ opracował w 2008 roku. Obecne brzmienie zostało dostosowane do aktualnego stanu wykorzystanych narzędzi służących jej realizacji, wdrożonych działań oraz dalszych planów rozwoju w sferze PR.

3. Narzędzia służące realizacji Polityki Informacyjnej i inne działania z zakresu public relations ZGiKM GEOPOZ

Poniżej zaprezentowano zestaw narzędzi służących realizacji Polityki Informacyjnej ZGiKM GEOPOZ. Należy podkreślić, iż podejmowanie decyzji dotyczących wykorzystania nowych narzędzi, a także wdrażanie innych działań w sferze public relations ZGiKM GEOPOZ, będzie poprzedzane analizą zasadności ich stosowania i potrzeb odbiorców, jak również będzie wpisywać się w kierunek działań wytyczonych w przedmiotowym opracowaniu.

3.1 Internet jako narzędzie komunikacji

3.1.1 Biuletyn Informacji Publicznej i inne formy udostępniania informacji publicznej

Podstawowym źródłem udostępniania informacji na temat działalności ZGiKM GEOPOZ jest Biuletyn Informacji Publicznej, który ma charakter urzędowego publikatora teleinformatycznego. Biuletyn Informacji Publicznej ZGiKM GEOPOZ został uruchomiony 01 maja 2008 roku i jest dostępny pod adresem www.geopoz.pl/bip. W ramach BIP udostępniane są informacje publiczne związane z działalnością Zarządu. Dokładamy wszelkich starań, aby zakres informacji zawartych w Biuletynie Informacji Publicznej był jak najpełniejszy i systematycznie poszerzany.

Biuletyn Informacji Publicznej jest prowadzony w oparciu o „Regulamin prowadzenia strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Zarządu Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ”.

Informacja publiczna, która nie została udostępniona w Biuletynie jest udostępniana na wniosek.

3.1.2 Elektroniczny Urząd

ZGiKM GEOPOZ, dostosowując się do współczesnych wizji tworzenia społeczeństwa informacyjnego, podejmuje skuteczne działania umożliwiające elektroniczne formy komunikacji. Profesjonalna, interaktywna obsługa klientów odbywa się za pośrednictwem internetu z wykorzystaniem Elektronicznej Skrzynki Podawczej i formularzy elektronicznych, które są udostępnione na Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP.

3.1.3 Strona internetowa

Pod adresem www.geopoz.pl funkcjonuje strona internetowa Zarządu, która umożliwia ściślejsze formy współpracy i dialogu ze społeczeństwem. Znajdują się na niej informacje dotyczące jednostki i szeroko pojętej branży geodezyjno-kartograficznej, ciekawostki oraz aktualności z życia ZGiKM

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

GEOPOZ, istnieje także możliwość rezerwacji wizyty przez internet. Strona jest stale uzupełniana i zawiera aktualne informacje o bieżących działaniach oraz statutowych zadaniach jednostki.

Strona internetowa jest prowadzona zgodnie z zasadami zawartymi w „Piśmie organizacyjnym w sprawie prowadzenia strony internetowej ZGiKM GEOPOZ”.

3.2 System informacji wizualnej

Dążeniem ZGiKM GEOPOZ jest poszukiwanie rozwiązań zmierzających do zapewnienia naszym klientom przyjaznych warunków obsługi i bezproblemowego sposobu dotarcia do właściwego pracownika. Temu celowi służy właściwy system informacji wizualnej, na który składają się:

- system oznakowania budynku,
- system identyfikacji pracowników.

3.2.1 System oznakowania budynku

System oznakowania budynku tworzą:

3.2.1.1 Tablice informacyjne

Zawierają one przejrzyste i precyzyjne informacje pozwalające klientom na szybką orientację w zakresie miejsca załatwienia konkretnej sprawy. ZGiKM GEOPOZ stosuje dwojakiego rodzaju podejście do sposobu prezentacji informacji: strukturalne – nawiązujące do struktury organizacyjnej oraz zadaniowe – nawiązujące do przekroju realizowanych spraw. Wdrożono rozwiązania obejmujące przekaz informacji w postaci tablic umieszczonych:

- na zewnątrz budynku,
- przy wejściu do budynku na holu głównym,
- na wszystkich piętrach zajmowanych przez ZGiKM GEOPOZ,
- w Sali Obsługi Klienta.

3.2.1.2 Tablica urzędowa

Tablica urzędowa ZGiKM GEOPOZ jest umieszczona przy wejściu do budynku. Jest ona nie tylko elementem Polityki Informacyjnej ZGiKM GEOPOZ, ale przede wszystkim realizacją obowiązku wynikającego z przepisów ustawy z dnia 31 stycznia 1980 r. o godle, barwach i hymnie Rzeczypospolitej Polskiej oraz o pieczęciach państwowych (ze zm.), a także rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 7 grudnia 1955 r. w sprawie tablic i pieczęci urzędowych (ze zm.).

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

3.2.1.3 Tablice ogłoszeń

Na tablicach ogłoszeń zamieszczane są różnego rodzaju komunikaty i informacje skierowane do klientów ZGiKM GEOPOZ. Umieszczenie tablic ogłoszeń jest adekwatne do charakteru sprawy i miejsca jej załatwiania.

3.2.1.4 Mapki informacyjne

Dążeniem ZGiKM GEOPOZ jest zastosowanie uzupełniającego sposobu oznakowania wewnętrznego budynku w postaci mapek lokalizacyjnych. Będą one stanowiły źródło informacji na temat poruszania się po budynku i zostaną umieszczone w miejscach, gdzie przede wszystkim koncentruje się ruch klientów.

3.2.1.5 Oznakowanie pomieszczeń

Każde pomieszczenie zajmowane przez ZGiKM GEOPOZ jest oznakowane w postaci wywieszki umieszczonej na drzwiach. Wywieszka zawiera informacje na temat: przeznaczenia pomieszczenia, komórki organizacyjnej oraz pracowników zajmujących dany pokój.

3.2.2 System identyfikacji pracowników

System identyfikacji pracowników służy zapewnieniu profesjonalnej obsługi klienta. Wszyscy pracownicy ZGiKM GEOPOZ mają obowiązek noszenia identyfikatorów. Dzięki temu nie są anonimowi, co stanowi zasadnicze udogodnienie w sposobie komunikacji na linii pracownik-klient. Wzrasta również poczucie odpowiedzialności pracowników za podejmowane działania.

Kierownicy komórek organizacyjnych oraz osoby zajmujące samodzielne stanowiska, a także pracownicy, których charakter pracy wymaga kontaktów zewnętrznych, mają do dyspozycji wizytówki.

3.3 Profesjonalna obsługa klienta

Profesjonalne, bezpośrednie kontakty pracowników Zarządu z jego klientami to jeden ze strategicznych celów szeroko pojmowanego public relations ZGiKM GEOPOZ, a także – co należy podkreślić – są wartością nadrzędną, która powinna przyświecać każdemu pracownikowi Zarządu.

ZGiKM GEOPOZ, rozumiejąc wagę niniejszego zagadnienia, pragnie zapewnić możliwie najlepszy standard obsługi klienta. Ideą przewodnią naszego działania jest dbałość o kompetentną i kulturalną obsługę klientów zarówno tych, którzy załatwiają swoją sprawę w siedzibie Zarządu, jak i tych, którzy zgłaszają się telefonicznie.

3.3.1 Obsługa klienta

3.3.1.1 Sala Obsługi Klienta i Punkt Informacyjny

Zrealizowano najistotniejszą potrzebę ZGiKM GEOPOZ w zakresie obsługi klientów: utworzenie Sali Obsługi Klienta oraz Punktu Informacyjnego.

Są one wyrazem i dowodem wyjątkowej dbałości ZGiKM GEOPOZ o perfekcyjną jakość obsługi.

Sala Obsługi Klienta Zarządu Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ została otwarta 1 marca 2010 roku. Jest to znamienny przykład nowoczesnej administracji, nastawionej na wysoką jakość i skuteczność obsługi. W Sali funkcjonuje czternaście stanowisk. Znalazły się tu m.in.: punkt informacyjny, kancelaria i kasa; są obsługiwani geodeci i osoby zamawiające materiały z ewidencji gruntów i budynków oraz załatwiający sprawy związane z udostępnianiem mapy zasadniczej. Jeśli sprawa wymaga spotkania z pracownikiem merytorycznym, klient może poprosić o jego przyjsię do Sali. W trosce o komfort klientów przestronna poczekalnia została wyposażona w klimatyzację, dystrybutor wody, kserograf i kącik dziecięcy. Pamiętając o młodych rodzicach w toalecie zamontowano przewijak. Obsługa klienta jest wspomagana przez system kolejkowy, który umożliwia również umówienie wizyty przez internet.

3.3.1.2 Informacja telefoniczna

Profesjonalna informacja telefoniczna jest bardzo ważnym elementem obsługi klienta. W związku z tym w ZGiKM GEOPOZ wdrożono działania usprawniające ten rodzaj komunikacji – dzięki automatycznej centrali telefonicznej klient ma możliwość wyboru połączenia z ZGiKM GEOPOZ lub Wydziałem Gospodarki Nieruchomościami Urzędu Miasta Poznania (oraz otrzymuje krótką informację o sprawach, którymi zajmuje się UMP), konkretnym pracownikiem Zarządu lub konsultantem.

3.3.1.3 Komunikacja smsowa

W ZGiKM GEOPOZ jest dostrzegany rozwój społeczeństwa informacyjnego i konieczność rozbudowywania komunikacji elektronicznej z klientem. W celu usprawnienia obsługi wprowadzono usługę smsowego powiadamiania klientów – każdy klient, który podał numer telefonu komórkowego otrzymuje informację

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

o możliwości odbioru zamówionych dokumentów. Dalszy rozwój tej usługi będzie uzależniony od identyfikacji nowych potrzeb.

3.3.2 Obsługa klientów z niepełnosprawnościami

ZGiKM GEOPOZ realizuje działania wspomagające obsługę osób niepełnosprawnych zarówno w zakresie likwidacji barier architektonicznych, jak i poszerzenia kanałów komunikacji z klientem.

Wnętrze Sali Obsługi Klienta zostało dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Obiekt jest dostępny dla korzystających z wózka inwalidzkiego i niepełnosprawnych ruchowo (m.in. winda, toaleta, odpowiednie wysokości stołów i stojaka na wnioski, automatu biletowego, skrzynki na ankiety oraz dodatkowy stół w poczekalni przeznaczony wyłącznie dla osoby niepełnosprawnej). Ponadto w sytuacji, gdy klientem jest osoba starsza lub niepełnosprawna, wyznaczony pracownik Sali pełni funkcję „opiekuna klienta”. Sala uzyskała certyfikat „Miejsce przyjazne psom asystującym”, a przed budynkiem wyznaczono miejsce parkingowe dla niepełnosprawnych. Dzięki tym udogodnieniom osoby niepełnosprawne mają także dostęp całego budynku w tym jednostek organizacyjnych Miasta zlokalizowanych przy ul. Gronowej 20. Przeprowadzone audyty potwierdziły przystosowanie Sali do potrzeb osób niepełnosprawnych.

W celu zapewnienia komfortu obsługi osób głuchoniemych i słabosłyszących wyznaczeni pracownicy Sali ukończyli również kursy języka migowego. System kolejkowy działający w Sali posiada opcję głosowego przywołania klienta, a także umożliwia umówienie tłumacza języka migowego przy wcześniejszej, internetowej rejestracji wizyty.

Udogodnienia znalazły się również na stronie internetowej i stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej ZGiKM GEOPOZ – umieszczono tam film w języku migowym, a dla osób słabowidzących przygotowano kontrastową wersję witryn. Ponadto w ramach usprawnienia elektronicznej komunikacji z Zarządem został uruchomiony specjalny numer telefonu, na który osoby głuchonieme i słabosłyszące mogą wysyłać smsy w sprawach związanych z ZGiKM GEOPOZ.

Szczegółowe wskazówki dotyczące obsługi osób niepełnosprawnych każdy pracownik może znaleźć w „Standardach Obsługi Klienta ZGiKM GEOPOZ”.

3.3.3 Standardy Obsługi Klienta

W ramach realizacji Polityki Informacyjnej opracowano i wdrożono „Standardy Obsługi Klienta ZGiKM GEOPOZ”.

Im większa organizacja i liczba pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem, tym trudniej zapewnić wysoką jakość obsługi w sytuacji

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

nieposiadania sformalizowanych procedur. Wypracowanie standardów stanowi narzędzie zapewniające podniesienie jakości świadczonych usług oraz ułatwiające pracę osobom zatrudnionym. Zależy nam na posiadaniu jednolitych zasad obsługi i zbudowaniu zaufania do naszej pracy i profesjonalizmu naszych pracowników.

Każdy kontakt klienta z ZGiKM GEOPOZ jest „momentem prawdy”, w czasie którego klient porównuje swoje wyobrażenia z rzeczywistością. Realizujemy zatem wypracowane standardy, które przyczyniają się do systematycznego wzrostu zadowolenia klientów, bowiem profesjonalizm w obsłudze klienta to umiejętność wyuczona, a nie wrodzona.

3.3.4 Badania satysfakcji klienta

Badania opinii społecznej inicjowane przez ZGiKM GEOPOZ stanowią niezbędny element dialogu z jego klientami, wskazując na wagę, jaką Zarząd przywiązuje do zaspokajania potrzeb artykułowanych przez odbiorców swoich usług.

Badania satysfakcji klienta są prowadzone w ramach systemu zarządzania zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009 i są poszerzane o badania dotyczące wybranych tematów związanych z Polityką Informacyjną Zarządu oraz jego wizerunkiem. W tym celu wykorzystywane są:

- badania jakości obsługi klienta (np.: „ukryty klient”) prowadzone przez firmy zewnętrzne na zlecenie ZGiKM GEOPOZ lub Urzędu Miasta Poznania,
- ankiety dostępne w siedzibie Zarządu oraz umieszczone na stronie internetowej.

3.4 Przewodnik po usługach ZGiKM GEOPOZ – karty informacyjne

Przejrzysta struktura i dostępność danych, którymi Zarząd dysponuje, są niezwykle istotne dla poprawnej obsługi klienta. Dlatego ZGiKM GEOPOZ dąży do tego, aby każdy pracownik dysponował istotnymi informacjami, niezbędnymi dla udzielenia prawidłowych i wyczerpujących odpowiedzi na pytania klienta.

Jednym z rozwiązań systemowych, ułatwiających klientom załatwianie spraw, są karty informacyjne. Stanowią one zestawy przejrzystych i czytelnych informacji, dzięki którym klient dowiaduje się między innymi gdzie złożyć dokumenty, w jaki sposób sprawa będzie rozpatrywana oraz w jakim terminie nastąpi jej załatwienie. Karty informacyjne obejmują wszystkie sprawy załatwiane przez ZGiKM GEOPOZ.

Są one dostępne w Sali Obsługi Klienta oraz na stronie BIP.

3.5 Ulotki informacyjne

Ulotki informacyjne stanowią uzupełnienie kart informacyjnych. Znajdują się w nich informacje dotyczące ZGiKM GEOPOZ przydatne z punktu widzenia klienta. Zakres

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

informacyjny oraz nakład ulotek jest dostosowywany do bieżących potrzeb ZGiKM GEOPOZ oraz oczekiwań klientów.

3.6 Współpraca z Urzędem Miasta Poznania i jednostkami miejskimi

Ważnym kanałem komunikacji są wydawnictwa publikowane przez lub przy współudziale Urzędu Miasta Poznania. Należą do nich „Biuletyn Miejski” publikowany w internecie oraz „Poznań. Informator Samorządowy Metropolii Poznań” wydawany przez Wydawnictwo Miejskie Poznania. Podjęcie współpracy z tymi wydawnictwami było krokiem naturalnym i niezbędnym.

Dotarcie do szerokiego grona odbiorców jest możliwe również dzięki współpracy z Biurem Promocji Miasta Urzędu Miasta Poznania, które oferuje korzystanie z bazy nośników informacyjno-promocyjnych Miasta, np: billboardów, wyświetlaczy oraz miejsc ekspozycji plakatów ulotek, broszur itd. w siedzibach Urzędu i innych jednostek miejskich. Przygotowanie publikacji ułatwia korzystanie z Miejskiego Fotoportalu czyli bazy zdjęć z Poznania, do których Miasto ma prawa autorskie.

Dzięki takim działaniom możliwe jest zaznaczenie przez ZGiKM GEOPOZ swojej obecności wśród innych jednostek administracji samorządowej.

3.7 Media a ZGiKM GEOPOZ

Zasięg i nośność środków masowego przekazu mogą wspomagać tworzenie pozytywnego klimatu i przyczyniać się do społecznej akceptacji podejmowanych działań. ZGiKM GEOPOZ stosuje dwutorowe podejście do kwestii mediów:

- bierne – polegające na stałym monitoringu mediów,
- aktywne – uwzględniające współpracę ze środkami masowego przekazu.

Formy kontaktów z mediami obejmują:

- komunikowanie pośrednie – dostarczanie tekstów pisanych (m.in. informacje prasowe, artykuły, oficjalne stanowiska, biogramy, podsumowania, opracowania tematyczne, zdjęcia i ilustracje wraz z ich opisem),
- komunikowanie bezpośrednie – osobiste (m.in. konferencje prasowe, wywiady, reagowanie na zapytania dziennikarzy, drzwi otwarte dla dziennikarzy).

Kontakty z mediami są regulowane przez „Zasady współpracy z mediami i monitoringu mediów w Zarządzie Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ”.

3.7.1 Monitoring mediów

ZGiKM GEOPOZ prowadzi stały monitoring mediów w możliwie jak najszerszym wymiarze, obejmujący zarówno media ogólnopolskie, lokalne, jak i branżowe, w tym media elektroniczne.

Monitoring mediów pozwala na:

- reagowanie na publikacje i audycje skrajne, krzywdzące i stronicze,
- korekty w działaniach bieżących oraz długofalowych ZGiKM GEOPOZ.

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

Analiza publikacji prasowych jest podstawą do opracowania kwartalnych raportów oraz pozwala na zbudowanie bazy przekazów medialnych dotyczących ZGiKM GEOPOZ. Prasówka jest umieszczona w wortalu informacyjnym GEOPOZ-Info tak, aby wszyscy pracownicy mieli dostęp do informacji o ZGiKM GEOPOZ publikowanych w mediach lokalnych i branżowych.

3.7.2 Aktywna współpraca

Dobre współdziałanie z mediami ma ogromne znaczenie dla budowania wizerunku ZGiKM GEOPOZ, jako przyjaznej społeczności, wiarygodnej i kompetentnej instytucji.

Współpraca ZGiKM GEOPOZ z mediami obejmuje w szczególności stałe dostarczanie mediom materiałów informacyjnych na temat istotnych działań Zarządu, co w rezultacie może przyczynić się do poszerzenia kręgu odbiorców informacji.

3.8 System Identyfikacji Wizualnej (CI)

Opracowana i wdrożona w 2011 roku „Księga Systemu Identyfikacji Wizualnej Zarządu Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ” stanowi zbiór podstawowych wytycznych kształtujących spójny wizerunek ZGiKM GEOPOZ. System Identyfikacji Wizualnej zapewnia jednolitość podejmowanych działań i gwarantuje automatyczną rozpoznawalność Zarządu; zawiera reguły (kolorystyka, grafika, zasady stosowania) dotyczące sposobów realizacji:

- elementów identyfikacyjnych (listownik, koperty, teczki, wizytówki, identyfikatory, tablice informacyjne itp.)
- elementów promocyjnych (karty informacyjne, ulotki, kalendarze i inne).

Przestrzeganie i stosowanie zasad wypracowanych w Systemie Identyfikacji Wizualnej przyczynia się do tworzenia dobrej i przyjaznej marki ZGiKM GEOPOZ.

4. Komunikacja wewnętrzna w ZGiKM GEOPOZ

Komunikacja wewnętrzna to jeden z najważniejszych aspektów pełnego i profesjonalnego podejścia do public relations ZGiKM GEOPOZ. Wyrażamy przekonanie, iż występowanie pozytywnych kontaktów między pracownikami wymaga wiarygodnej i regularnej komunikacji tak, aby właściwe i niezdeformowane informacje docierały szybko do odpowiednich odbiorców. Taki sposób komunikacji wewnętrznej wzmacnia sprawność działania Zarządu, a zadowoleni pracownicy stają się „ambasadorami” Zarządu, co w konsekwencji wpływa na zbudowanie pozytywnego wizerunku jednostki.

ZGiKM GEOPOZ w chwili obecnej wykorzystuje wiele kanałów komunikacji wewnętrznej:

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

- tradycyjne, takie jak: zebrania pracowników, notatki służbowe, pisma wewnętrzne, ustne przekazy informacji i inne,
- nowoczesne – kanały elektroniczne.

Rozumiejąc wagę wewnętrznego public relations, ZGiKM GEOPOZ dąży do wszelkich starań, aby regularnie wdrażać nowe działania usprawniające komunikację wewnętrzną.

POLITYKA INFORMACYJNA Zarządu Geodezji Katastru Miejskiego GEOPOZ

Załącznik do
Polityki Informacyjnej
Zarządu Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ

WYKAZ DOKUMENTÓW POWIĄZANYCH Z POLITYKĄ INFORMACYJNĄ ZARZĄDU GEODEZJI I KATASTRU MIEJSKIEGO GEOPOZ:

1. Regulamin prowadzenia strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Zarządu Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ.
2. Księga Systemu Identyfikacji Wizualnej.
3. Standardy Obsługi Klienta.
4. Zasady prowadzenia strony internetowej ZGiKM GEOPOZ.
5. Zasady współpracy z mediami i monitoringu mediów.