

از طریق ای میل :

customer_services@lincolnshire.gov.uk

بانامه :

Lincolnshire County Council
County Offices
Newland
Lincoln LN1 1YL

از طریق سایت اینترنتی ما: www.lincolnshire.gov.uk

شهرداری شما - تعهدات ما

حضور :

شما میتوانید به دفتر ما آمده و با کارکنان ما در دفتر ما در سراسر ناحیه دیدار نمایید که میتواند شامل کتابخانه های ایستا یا سیار باشد 0 آنها میتوانند اطلاعات و راهنمایی در اختیار شما قرار دهند 0 بدنبال علامت 'Connect Lincolnshire' بگردید 0 جزییات امکان ما را میتوان از روی سایت اینترنتی www.lincolnshire.gov.uk پیدا نمود 0

ماریابری کنید تا شمارایاری کنیم 000

کارکنان ماریابری یاری شما اینجا هستند اما آنها حق دارند تا در فضایی ایمن کار کنند 0 شهرداری ناحیه لینکن شایر متعهد بوده به هرگونه مشکل یادرخواستی که شما داشته باشید رسیدگی نماید اما ما همچنین تعهد داشته که کارکنان خود را در مقابل رفتار های آزار دهنده ، خشونت ، درگیری و یا این که تهدید آمیز مراقبت و حمایت نماییم 0 ما هر زمان که لازم باشد برای اقدام مننی و یا جنایی علیه شما و یا هر فرد دیگر تردید نخواهیم نمود 0

خدمات ترجمه

برای ساکنینی که اصلا به زبان انگلیسی آشنایی ندارند و یا مقدار کمی بان آشناهستند ما خدمات ترجمه کتبی و زبانی بنام TALKBACK در دسترس داریم 0 کارکنان ما بسیار خرسند خواهند بود که در صورت نیاز این خدمات را در اختیار شما قرار دهند 0

این اطلاعات رامیتوان در صورت نیاز به زبانهای دیگر و یا به صورتهای دیگر در اختیار قرار داد 0 لطفا برای تماس گرفتن با ما از یکی از راههای بالا استفاده نمایید 0

چگونه میتوانید با ما تماس بگیرید

ما چندین راه برای تماس با ما و دستیابی یافتن به ما برایتان تهیه دیده ایم

بوسیله تلفن :

مرکز خدمات مشتریان ما از ساعت 8 صبح تا 6 بعد از ظهر روز های دوشنبه تا جمعه (بغیر از تعطیلات عمومی) باز میباشد تا به تلفنهای شما پاسخ دهد (مگر اینکه بطریق دیگر اعلام شده باشد) 0

هنرها، موزه ها، میراث و آموزش بزرگسالان 01522 782040

(همچنین 8 صبح تا 7 روزهای دو شنبه 01522 782010

تاجمه و 9 تا 4 بعد از ظهر شنبه ها)
حفاظت جامعی ، آتش و استانداردهای تجاری
(برای غیر مشتریان) 01522 782050

ثبت تولد ، مرگ و ازدواج
(8 صبح تا 4-30 بعد از ظهر) 01522 782244

جاده ها و حمل و نقل با اضافه طرح ها 01522 782070

مدارس و آموزش بطور کل 01522 782030

حمل و نقل مدارس 01522 782020

خدمات اجتماعی برای بزرگسالان 01522 782155

خدمات اجتماعی برای کودکان 01522 782111

خدمات مشترک ، اقتصادی و توسعه محلی 01522 782060

مینی کام 01522 552055

خط مستقیم مشتریان - East Midlands 08454 040506
خط مستقیم مشتریان از ساعت 8 صبح تا 6-30 بعد از ظهر و از دوشنبه تا جمعه (منهای تعطیلات عمومی) و از 9 صبح تا 1 بعد از ظهر شنبه ها در دسترس میباشد 0

در ساعات غیر اداری میتوان با تیم کشیک فوریت های ما برای کلیه موضوعات خدمات اجتماعی با تلفن : 01529 413366 تماس گرفت

منشور خدمات مشتریان

بانامه

وقتی بما نامه مینویسید ما:

- ظرف 5 روز اداری از تاریخ دریافت نامه شما به آن خواهیم پرداخت (0 هدف ما اینست که هر جا که لازم باشد به فوریت به موضوعات رسیدگی نماییم 0)
- چنانچه اقدام فوری قابل اجرا باشد پاسخی اساسی / مقدماتی ظرف 10 روز کاری از تاریخ روزی که از رسیدن آن آگاه شده ایم فرستاده خواهد شد و در آن بشما اطلاع میدهم که در چه وضعیتی است و چه زمان به آن رسیدگی خواهد شد(0)

نماینده انجمن شهر ناحیه شما

نماینده انجمن شهر ناحیه شما بخاطر شما آنجا میباشد(0 برای گرفتن نام و نشانی نماینده انجمن شهر ناحیه خود لطفاً :

- سایت اینترنتی ما را بخوانید
- به تیم خدمات مشتریان ما تلفن بزنید

انجام شکایت رسمی

با وجود این که ما متعهد به ارائه عالیترین معیار ممکن خدمات هستیم ، میدانیم که در بعضی جاها اشتباه پیش میاید(0 بیشتر مسایل و یا مشکلات را میتوان از طریق مدیر محلی خدمات حل و فصل نمود(0 اما چنانچه شما هنوز هم راضی نیستید ما رویه انجام رسمی شکایات داریم 0

اطلاعات مربوط به انجام شکایات و جزئیات چگونگی انجام آن رامیتوان از مسیر های ذیل بدست آورد:

- روی سایت اینترنتی ما
- از جزوه راهنمای موجود در دفاتر شهرداری ناحیه ما
- از طریق تلفن زدن به مرکز خدمات مشتریان ما

کارکنان ما

زمانی که شما با استفاده از هرگونه مسیر انتخابی خود باتیم خدمات مشتریان تماس میگیرید، آنها :

- مودب بوده ،باشما همکاری نموده و به شما احترام خواهند گذاشت(0)
- بادقت به حرفهای شما گوش داده تانیاز های شما را شناخته و آنها را باشما چک میکنند(0)
- نام خود را بشما میگویند و یا نامشان روی آرم آنها برای شناخته شدنشان نوشته شده است (0)
- در مورد اقدامی که انجام داده اند و یا برایتان انجام خواهند داد شمار آگاه میسازند(0)

وقتی باما تماس میگیرید

هدف ما اینست که وقتی با ما تماس میگیرید کارتان رابانتیجه رضایتمندانه در همان نخستین تماس به انجام برسانیم 0

بوسیله ای میل (پست الکترونیکی)

وقتی برای ما ای میل میفرستید ما:

- جواب خودکار برایتان بفرستیم تا شمار از دریافت ای میلتان بوسیله ما آگاه سازد(0)
- روز کاری بعد باشما بوسیله ای میل تماس میگیریم تا بشما اطمینان دوباره دهیم که شخصا به ای میل شما رسیدگی شده است
- در صورتی که تیم خدمات مشتریان ما نیاز داشته باشد تقاضای شمارا به اداره ای که برای انجام کار شما مناسب تر است و اگذار نماید شمار از ترتیب کار آگاه نماییم 0

بوسیله تلفن :

وقتی بما تلفن میزنید ما:

- پاسخ تلفن شمارا بموقع خواهیم داد (در حداقل زمان 5 تا 15 ثانیه)0
- خدمات گوناگون برقراری تماس برای برآورده ساختن کلیه درخواستهای فردی مشتریان خود تهیه خواهیم نمود(0
- درخواست تلفنی شمارا هر چقدر که بطول بیانجامد انجام دهیم 0 ما برای امور تلفنی خود مدت زمان معین نکرده ایم زیرا کیفیت خدمات خیلی بیشتر برای ما اهمیت دارد تا کمیت کارهایی که باتلفن انجام میگیرند(0)

دید ما

اعضای شهرداری و کارکنان شهرداری ناحیه متعهد به ارائه دادن خدمات درجه یک به ساکنین و بازاریان لینکن شایر میباشد(0 نظر ما تهیه بهترین تجربیات برای شما میباشد ، به هر نوع که شما موقع نیاز به خدمات ما باما در رابطه قرار بگیرید- و نمونه های گوناگون نیاز یک جامعه در کل 0)

ماشمار ادر مرکز فکر خود قرار میدهم - هسته اولیت ارزشهای ما

اصول ما

مابین اصول واضح را دنبال میکنیم :

- مامشتریان خود را در مرکز کلیه تشکیلات قرار خواهیم داد(0)
- مامرتبا نظریات راپرسیده و به حرفهای مشتریان خود گوش خواهیم نمود(0)
- ماهدف خود را بر حل خواسته های مشتریان خود در اولین مرحله تماس آنها باما قرار خواهیم داد(0)
- ما راههای دستیابی گوناگونی را پیشنهاد خواهیم داد که برای استفاده مشتریانمان آسان و متناسب باشد و معیار خدمات را در حد انتظار آنها استوار خواهیم نمود(0)
- ما اطمینان حاصل نموده که خدمات مشتریانمان صف مقدم برنامه های ما باشد(0)
- ما در کنار شرکای خود برای دستیابی به نظرات خود در ارائه نمودن تجربه کاری با مشتری بصورت کامل و درجه یک همکاری خواهیم نمود(0)
- ما کارمشتریان خود را با یکپارچگی، منصفانه ، صادقانه و پاسخگو بانه انجام خواهیم داد(0)
- ما تلاش خواهیم نمود که مرتبا پیشرفت نموده و در صورت اشتباه بودن کارهایمان آنها را تصحیح نماییم 0