

Como pode contactar-nos

Disponibilizamos uma selecção de métodos de acesso através dos quais nos pode contactar:

Por telefone:

County Offices
O nosso centro de serviço de atendimento ao cliente está aberto entre as 8h00 e as 18h00, de Seg.– Sex. (encerrado aos feriados) para atender as suas chamadas (a menos que contrariamente indicado).

Artes, museus, património e educação de adultos	01522 782040
Bibliotecas (inc. troca de livros) (Seg - Sex das 8h00 às 19h00 e aos Sábados das 9h00 às 16h00) A segurança da comunidade, incêndio e padrões comerciais (chamadas de não consumidor)	01522 782010 01522 782050
Registo de nascimentos, óbitos e casamentos (8h00 – 16h30)	01522 782244

Estradas e transporte, incluindo planeamento

01522 782070

Escolas e educação geral	01522 782030
Transporte escolar	01522 782020
Serviços sociais para adultos	01522 782155
Serviços sociais para crianças	01522 782111
Serviços incorporados, desenvolvimento económico e comunitário	01522 782060
Minicom	01522 552055
Consumidor Directo – E. Midlands	08454 040506

O Consumidor Directo está aberto entre as 8h00 - 18h30 de segunda a sexta-feira (encerrado aos feriados) e 9h00 – 13h00 aos sábados

A nossa equipa de serviço de emergência pode ser contactada para todos os assuntos de serviços sociais fora das horas de expediente pelo: 01529 413366

Por [email: customer_services@lincolnshire.gov.uk](mailto:customer_services@lincolnshire.gov.uk)

Por correspondência:

Lincolnshire County Council

County Offices
Newland
Lincoln LN 1 1YL

Através do nosso sítio Web:

www.lincolnshire.gov.uk

Em pessoa:

Pode visitar-nos e ver o nosso pessoal nos nossos escritórios em todo o Município, incluindo as nossas bibliotecas estáticas e móveis, onde lhe fornecerão informação e aconselhamento. Procure os sinais "Connect Lincolnshire". Os detalhes dos nossos locais podem ser encontrados em www.lincolnshire.gov.uk

Estamos aqui para o ajudar...

O nosso pessoal está aqui para o ajudar, mas tem o direito de trabalhar num ambiente seguro. O Município de Lincolnshire está empenhado em resolver quaisquer problemas ou inquéritos que possa ter, mas também estamos empenhados em zelar pelo cuidado e protecção de nossos empregados contra o comportamento abusivo, agressivo, violento ou qualquer tipo de comportamento ameaçador. Não hesitaremos em iniciar uma acção criminal e/ou civil contra qualquer pessoa sempre que apropriado

Serviço de interpretação

Para os residentes que tenham pouco ou nenhum conhecimento de inglês, fornecemos acesso a um serviço de interpretação e tradução inovativo chamado TALKBACK. O nosso pessoal ficará satisfeito em ajudá-lo a usar o serviço se necessário.

Esta informação pode ser fornecida em outro idioma ou formato a pedido. Por favor use um dos métodos acima para nos contactar.

O SEU MUNICÍPIO – A SUA DEDICAÇÃO

Estatuto de Serviço ao Cliente

A nossa visão

Os Vereadores e empregados do Município estão empenhados em fornecer, um serviço de primeira classe aos residentes e empresas de Lincolnshire. A nossa visão é fornecer-lhe a melhor experiência possível, seja qual for o método que escolher para interagir connosco quando requer os nossos serviços - reconhecendo a variedade de necessidades da comunidade como uma só.

Iremos colocá-lo no centro do nosso pensar – o nosso valor central principal.

Os nossos princípios

Seguiremos estes princípios claros:

- Colocaremos o cliente no centro de toda a organização.
- Iremos regularmente procurar os pareceres de, e escutar, os nossos clientes.
- Procuraremos resolver os inquéritos dos nossos clientes no primeiro ponto de contacto.
- Ofereceremos um conjunto de acessos, que é fácil e conveniente para os nossos clientes usarem e fixar os padrões de serviço que devem esperar.
- Asseguraremos que o atendimento ao cliente está na vanguarda do nosso planeamento.
- Trabalharemos com os nossos parceiros para alcançar a nossa visão de proporcionar uma experiência de primeira classe completa ao cliente.
- Serviremos os nossos clientes com integridade, imparcialidade, honestidade e seremos responsáveis.
- Esforçar-nos-emos para melhorar sempre e resolver a situação se algo correr mal.

O nosso pessoal

Quando contactar a nossa equipa de atendimento ao cliente, por qualquer canal que escolha usar, eles irão:

- Ser educados, úteis e tratá-lo com respeito.
- Escutar cuidadosamente para compreender as suas necessidades e esclarecê-las consigo.
- Identificar-se ou usar um distintivo com nome para os identificar.
- Informá-lo das acções que irão tomar ou já tomaram.

Quando nos contactar

O nosso objectivo é trazer a sua razão para nos contactar a uma conclusão satisfatória o mais frequentemente possível no momento do contacto inicial.

Por E-mail

Quando nos enviar um e-mail, iremos:

- Enviar uma resposta automatizada para o informar que o seu e-mail foi recebido pelo nosso sistema.
- Contactá-lo no próximo dia útil por e-mail para o tranquilizar que o seu e-mail está a ser tratado por um membro do pessoal.
- Informá-lo dos desenvolvimentos se a nossa equipa de atendimento ao cliente redireccionar o seu inquérito para um departamento mais apropriado.

Por telefone

Quando nos telefonar, iremos:

- Atender a sua chamada prontamente (num mínimo dentro de 5 toques ou 15 segundos).
- Fornecer uma variedade de serviços de comunicação para satisfazer todos os requisitos dos nossos clientes individuais.

- Tratar da sua chamada durante o tempo que for necessário. Não operamos um sistema de metas de total de chamadas, devido à qualidade de serviço ser muito mais importante para nós, do que a quantidade de chamadas que lidamos.

Por correspondência:

Quando nos escrever, iremos:

- Confirmar a recepção da sua carta dentro de 5 dias úteis a contar da data da nossa recepção. Procuramos tratar do assunto imediatamente sempre que possível.
- Se não for possível acção imediata, uma resposta substantiva/intermediária será enviada dentro de 10 dias do reconhecimento original, informando-o sobre o que está a acontecer e quando o assunto será tratado.

O seu Vereador Municipal

O seu vereador está lá para agir por si. Para obter o nome e os detalhes de contacto do seu Vereador Municipal local, por favor:

- Verifique os detalhes no nosso sítio Web.
- Telefone para a nossa equipa de atendimento ao cliente.

Efectuar uma queixa formal

Embora estejamos empenhados em fornecer os melhores padrões de serviço possíveis, compreendemos que às vezes as coisas correm mal. A maioria das preocupações ou problemas podem ser resolvidos pelo director de serviço local, mas se continuar insatisfeito, temos um processo formal de queixas.

A informação sobre o procedimento de queixas e detalhes sobre como efectuar uma queixa formal estão disponíveis:

- No nosso sítio Web.
- Em forma de folheto em qualquer dos nossos escritórios municipais.
- Por telefone através do Centro de Atendimento ao Cliente.