

আপনি আমাদের সাথে কিভাবে যোগাযোগ করবেন

নিচে বর্ণিত উপায়ে আমাদের সাথে সহজে যোগাযোগ করা যায় :

টেলিফোনে :

আমাদের কাউন্সিল সার্ভিস সেন্টার সোমবার থেকে শুরুর সকাল ৪ টা থেকে বিকাল ৬ টা পর্যন্ত (যদি কোন কারণে পরিবর্তন না হয়) আপনাদের ফোনের জবাব দেওয়ার জন্য খোলা থাকে ।

আর্ট মিউজিয়াম, ঐতিহাসিক নিদর্শন এবং বয়স্ক শিক্ষা 01522 782040

লাইব্রেরী (বই নবায়ন সহ)

(সোমবার থেকে শুরুর- সকাল ৪ টা থেকে সন্ধ্যা ৭ টা পর্যন্ত এবং শনিবার সকাল ৯ টা থেকে বিকাল ৪ টা পর্যন্ত খোলা থাকে) 01522 782010

কমিউনিটি নিরাপত্তা, অগ্নি নিরাপত্তা এবং ব্যবসায়িক মানদণ্ড (ভোক্তা বা ক্রেতাদের কল করার জন্য নয়) 01522 782050

জন্ম, মৃত্যু এবং বিবাহ রেজিস্ট্রার (৪.০০ টা থেকে ৪.৩০) পর্যন্ত 01522 782244

সড়ক, পরিবহন , পরিকল্পনা সহ 01522 782070

স্কুল এবং সাধারণ শিক্ষা 01522 782030

স্কুল পরিবহন 01522 782020

প্রাপ্ত - বয়স্কদের জন সোসিয়েল সার্ভিস 01522 782155

বাচ্চাদের জন্য সোসিয়েল সার্ভিস 01522 782111

কর্পোরেট সার্ভিসেস, অর্থনৈতিক ও কমিউনিটি উন্নয়ন 01522 782060

মিনিকম 01522 552055

কনজুমার ডাইরেক্ট - ইস্ট মিডল্যান্ডস 08454 040506

কনজুমার ডিরেক্ট সোমবার থেকে শুরুর (সরকারী ছুটির দিন গুলো বাদে) সকাল ০৪ টা থেকে বিকাল ৬.৩০ পর্যন্ত এবং শনিবারে সকাল ৯ টা থেকে দুপুর ১ পর্যন্ত খোলা থাকে ।

সোসিয়েল সার্ভিসের যে কোন বিষয় নিয়ে অফিস চলাকালীন সময়ের বাইরে আমাদের ইমার্জেন্সি ডিউটি টীম এর সাথে 01529 413366 টেলিফোন নাম্বারে যোগাযোগ করতে পারেন ।

ইমেইল: customer_services@lincolnshire.gov.uk

চিঠির মাধ্যমে:

Lincolnshire County Council
County Offices
Newland
Lincoln LN 1 1YL

আমাদের ওয়েব সাইটে গিয়ে: www.lincolnshire.gov.uk

নিজে উপস্থিত হয়ে:

আপনি কাউন্সিলে আমাদের বিভিন্ন অফিসে অথবা যেকোন সাধারণ লাইব্রেরী বা মোবাইল লাইব্রেরীতে এসে আমাদের কর্মচারীদের সাথে দেখা করতে পারেন , তারা আপনাকে তথ্য ও পরামর্শ প্রদান করতে পারবেন । 'connect Lincolnshire' সাইনটির সম্মান করুন ।

www.lincolnshire.gov.uk ওয়েবসাইট থেকে আমাদের অবস্থান খুঁজে নিতে পারেন ।

আমাদেরকে সাহায্য করে আপনার সাহায্য নিশ্চিত করুন...

আমাদের কর্মচারীরা আপনার সাহায্যে নিয়োজিত । কিন্তু তাদেরও একটি নিরাপদ পরিবেশে কাজ করার অধিকার রয়েছে । লিংকনশায়ার কাউন্সিল আপনাকে যেকোন সমস্যা ও অনুসন্ধানের সমাধান প্রদানে অস্বীকারবদ্ধ, কিন্তু আমরা তাদেরকে অসদাচরণ, আক্রমণ ,হিংস্রতা ও যেকোন প্রকার হুমকি প্রদর্শন থেকে নিরাপত্তা প্রদানে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ । আমরা এই রূপ ঘটনায় যে কোন ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রয়োজনে ফৌজদারী এবং/বা দেওয়ানী ব্যবস্থা নিতে কুন্টাবোধ করব না ।

ইন্টারপ্রিটিং সার্ভিস

বাসিন্দাদের যারা ইংরেজি কম জানেন বা জানেন না, তাদের জন্য আমরা টল্কব্যাক (TALKBACK) নামক এক নতুন ইন্টারপ্রিটিং ও ট্রান্সলেশান সার্ভিসের ব্যবস্থা রেখেছি । প্রয়োজন হলে এই সার্ভিস ব্যবহার করার ক্ষেত্রে আপনাকে সাহায্য করতে পারলে আমাদের কর্মীরা খুশি হবেন ।

অনুরোধের মাধ্যমে এই তথ্য সমূহ অন্য ভাষা বা ফরমেটে পাওয়া যেতে পারে । আর তা পেতে হলে অনুগ্রহ করে উপরে উল্লেখিত যে কোন উপায়ে আমাদের সহিত যোগাযোগ করুন ।

আপনার কাউন্সিল - আমাদের অঙ্গিকার

কাউন্সিল সার্ভিস চার্টার (সনদ)



CONNECT... LINCOLNSHIRE

CONNECT... LINCOLNSHIRE

আমাদের লক্ষ্য

এই কার্ডিন্ট কার্ডিন্সিলের কার্ডিন্সিলের গন এবং কর্মচারীরা লিংকনশায়ার এর সকল বাসিন্দা ও ব্যবসা প্রতিষ্ঠানকে একটি প্রথম শ্রেণীর সার্বিক পরিষেবা প্রদানে প্রতিশ্রুতি বন্ধ। যখন আমাদের সার্ভিস আপনার প্রয়োজন হবে তখন যেভাবেই আপনি আমাদের সাথে যোগাযোগ বা দেখা সাক্ষাত করেন না কেন আমাদের লক্ষ্য হবে সমগ্র কমিউনিটির নানা ধরনের প্রয়োজনীয়তার দিকে খেয়াল রেখে আপনাকে যতটুকু সম্ভব উত্তম সার্ভিস প্রদান করা।

আমরা আপনাকে আমাদের চিন্তার, আমাদের প্রাথমিক চেতনার কেন্দ্রবিন্দুতে স্থাপন করব।

আমাদের মূলনীতি

আমরা নিম্নোল্লিখিত স্পষ্ট নীতি গুলি মেনে চলব:

- আমাদের গোটা সংগঠনিক তৎপরতাই হবে কাস্টমার কেন্দ্রিক।
- আমরা নিয়মিত আমাদের কাস্টমারদের মতামত সংগ্রহ করব এবং তাদের বক্তব্য শুনব।
- যোগাযোগের প্রথম পর্যায়েই আমরা কাস্টমারের অনুসন্ধানের বিষয়টি সমাধান করার লক্ষ্য রাখব।
- আমাদের সাথে যোগাযোগ করার নানা ধরনের ব্যবস্থা আমরা প্রদান করব যেগুলো হবে আমাদের কাস্টমারদের সহজে ব্যবহারযোগ্য এবং সুবিধাজনক।
- আমাদের পরিকল্পনার অগ্রভাগে কাস্টমার সার্ভিসকেই প্রাধান্য দেওয়া হবে।
- আমাদের লক্ষ্য একটি পরিপূর্ণ, প্রথম শ্রেণীর কাস্টমার সার্ভিস প্রদান এবং তা অর্জনের লক্ষ্যে আমরা আমাদের সহযোগীদের সাথে যৌথ ভাবে কাজ করব।
- আমরা ন্যায়পরায়নতা, স্বচ্ছতা ও সততার সহিত আমাদের কাস্টমারদের সার্ভিস প্রদান করব এবং জবাবদিহি থাকব।
- আমরা আমাদের সার্ভিসের উন্নয়নে সব সময় জোরালো ভাবে স্বচেষ্ট থাকব এবং কোন ত্রুটি ঘটলে তা সংশোধন করব।

আমাদের কর্মীরা

যখনই, এবং যে কোন মাধ্যম অবলম্বন করে আমাদের কাস্টমার সার্ভিস টীম এর সহিত আপনি যোগাযোগ করেন না কেন তারা:

- বিনীত, সহযোগিতা মূলক ও শিষ্টাচার পূর্ণ আচরন করবেন।
- আপনার প্রয়োজনীয়তা বুঝার জন্য আপনার বক্তব্য মনোযোগ দিয়ে শুনবেন এবং তা ভালভাবে বুঝে নেবেন।
- আপনার কাছে তাদের নিজের নাম বলবেন অথবা তাদের পরিচিতি প্রকাশের জন্য একটি নাম ব্যাজ পরিধান করবেন।
- তারা কি ব্যবস্থা নিচ্ছেন বা নিবেন তা আপনাকে অবহিত করবেন।

যখন আপনি আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন

যে কারণে আমাদের সাথে যোগাযোগ করেছেন, যতদূর সম্ভব যোগাযোগের প্রাথমিক পর্যায়েই তা সন্তোষ জনক সমাধানে নিয়ে আসার লক্ষ্যে আমরা কাজ করব।

ই-মেইলের মাধ্যমে

যখন আপনি আমাদের ইমেইল পাঠাবেন, আমরা তখন:

- একটি স্বয়ংক্রিয় জবাব পাঠাবো যাতে লিখা থাকবে যে আপনার ইমেইলটি আমাদের সিস্টেমে গৃহিত হয়েছে।
- পরবর্তী কার্য দিবসে আমরা পুনরায় আরেকটি ইমেইল করে আপনাকে জানিয়ে দেবো যে আপনার বিষয়টির ব্যাপারে ব্যক্তিগত ভাবে ব্যবস্থা নেওয়া হচ্ছে।
- আমাদের কাস্টমার সার্ভিস টীম যদি মনে করে যে আপনার অনুসন্ধানের বিষয়টি আরো উপযুক্ত কোন বিভাগে পাঠানো বাঞ্ছনীয় তাহলে তার অগ্রগতি আপনাকে অবহিত করা হবে।

টেলিফোনের মাধ্যমে

যখন আপনারা আমাদের ফোন করবেন, তখন আমরা:

- দ্রুততার সহিত আপনার ফোনের জবাব দেবো। যেমন কমপক্ষে 5 টি রিং অথবা 15 সেকেন্ড সময়ের মধ্যে।
- প্রতিটি কাস্টমারের ব্যক্তিগত চাহিদা পূরণে বিভিন্ন রকমের যোগাযোগ প্রদান করে থাকি।

- যতক্ষন প্রয়োজন ততক্ষনই আপনার বিষয়টি নিয়ে কথা বলব। আমরা মোট কল সংখ্যা হিসেব করে কাজ করি না, কেননা কল সংখ্যার চেয়ে সেবার গুণগত মানই আমাদের কাছে গুরুত্বপূর্ণ।

চিটির মাধ্যমে

যখন আপনি আমাদের কাছে চিটি লিখবেন, আমরা তখন:

- প্রাপ্তির 5 কার্য দিবসের মধ্যে আমরা আপনার পত্রের প্রাপ্তি স্বীকার নিশ্চিত করব। বিষয়টি নিয়ে সম্ভাব্য তাৎক্ষনিক সময়ের মধ্যে কাজ শুরু করার লক্ষ্যে স্বচেষ্ট থাকব।
- যদি তাৎক্ষনিক ব্যবস্থা নেওয়া সম্ভব না হয়, তাহলে মূল প্রাপ্তি স্বীকার প্রেরনের 10 দিনের মধ্যে একটি আলাদা/মধ্যবর্তী পত্র দিয়ে বিষয়টির অগ্রগতি ও পরবর্তী পদক্ষেপ সম্পর্কে অবহিত করব।

আপনার কার্ডিন্ট কার্ডিন্সিলার

আপনার কার্ডিন্ট কার্ডিন্সিলার আপনার সেবার জন্য রয়েছেন। আপনার কার্ডিন্ট কার্ডিন্সিলারের নাম ও যোগাযোগের ঠিকানা পেতে হলে অনুগ্রহ করে:

- আমাদের ওয়েবসাইটে তাদের বিস্তারিত দেখুন।
- আমাদের কাস্টমার সার্ভিস টীমকে ফোন করুন।

আনুষ্ঠানিক অভিযোগ দায়ের

যদিও সম্ভাব্য উৎকৃষ্ট সার্ভিস প্রদানের অঙ্গিকার নিয়ে আমরা কাজ করি, তথাপি কখনও ত্রুটিপূর্ণ ঘটনাও ঘটে তা আমরা উপলব্ধি করতে পারি। লোকাল ম্যানেজার গন অধিকাংশ উদ্বেগ ও সমাধানে সক্ষম, তার পরও যদি আপনি সন্তুষ্ট না হন তাহলে আনুষ্ঠানিক ভাবে অভিযোগ দায়ের এর পদ্ধতি রয়েছে।

অভিযোগ পদ্ধতি সম্পর্কিত তথ্যাদি এবং কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হয় তা জানা যাবে:

- আমাদের ওয়েবসাইটে
- আমাদের কার্ডিন্ট কার্ডিন্সিলার যেকোন একটি অফিস থেকে প্রাপ্ত লিফলেটে
- আমাদের কাস্টমার সার্ভিসে ফোন করে।