

Customer_services@lincolnshire.gov.uk

بالمراسلة البريدية:

Lincolnshire County council

County Offices

Newland

Lincoln LN1 1YL

من خلال موقعنا التالي على شبكة

الانترنت:

www.lincolnshire.gov.uk

أو شخصياً:

يمكنك الحضور و التحدث الي فريق موظفينا في مكاتبنا

الموجودة حول المقاطعة و التي تشتمل علي مكاتبنا الثابتة

و المتحركة حيث سيقوم فريق موظفينا بتقديم المعلومات

و النصائح. إبحث عن لافتات شعار " لينكولنشاير كونيكيت"

‘Connect Lincolnshire’.

يمكنك الحصول على تفاصيل لموقعنا من خلال موقعنا

التالي على شبكة الانترنت:

www.lincolnshire.gov.uk

...ساعدنا كي نستطيع مساعدتك

لديهم حق العمل في موظفونا متواجدون لمساعدتك و لكن

بيئة آمنة و يلتزم مجلس بلدية مقاطعة لينكولنشاير بإيجاد

حل لأي مشاكل واردة او الرد على أية إستفسارات لديك و

لكننا أيضاً ملتزمون برعاية و حماية موظفينا من السلوك

المسيء و العدوانى والعنيف أو بمعنى آخر التوعدي. لن

نتردد في إتخاذ أي إجراء جنائي أو مدني أو كليهما تجاه

أي شخص عندما يقتضى الأمر ذلك.

خدمة الترجمة الفورية

نقدم للمقيمين بالبلدية و الذين يتحدثون القليل من

الإنجليزية أو لا يتحدثونها على الإطلاق إمكانية

الحصول على خدمة الترجمة الفورية و الترجمة الحديثة

TALKBACK. توك باك تسمى التي

سيسر موظفونا مساعدتك في استخدام هذه الخدمة إذا ما

احتجت إليها.

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بلغة أخرى أو شكل

آخر عند الطلب. برجاء استخدام إحدى الطرق المذكورة

أعلاه للاتصال بنا.

بلديتك- مجلس

هو التزامنا تجاهك

لائحة خدمة العملاء

كيف يمكنك الاتصال بنا

نحن نوفر سبل مختلفة للوصول إلينا و التي يمكنك الاتصال بنا من

خلالها:

هاتفياً:

يفتح مركز خدمات عملانا من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 6

(عصراً و ذلك من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة (عدا العطلات الرسمية

(لتلقي مكالماتك (إلا إذا أعلننا غير ذلك

الفنون و المتاحف و التراث و تعليم البالغين 01522782040

المكتبات (و ذلك يشمل تجديد استعارة الكتب)

01522782010

(من الاثنين إلى الجمعة ابتداءً من من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة

7 مساءً و أيضاً يوم السبت من الساعة 9 صباحاً حتى الساعة 4

مساءً)

أمن و سلامة المجتمع و الحريق و المعايير 01522782050

(التجارية (مكالمات غير العملاء

تسجيل المواليد و الوفيات و الزيجات 01522782244

(عصراً (من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 4:30

الطرق و المواصلات بما فيها التخطيط 01522782070

المدارس و التعليم العام 01522782030

هيئة النقل للمدارس 01522782020

الخدمات الاجتماعية للبالغين 01522782155

الخدمات الاجتماعية للأطفال 01522782111

الخدمات التعاونية و التطور الاقتصادي و الاجتماعى

01522782060

المينيكوم 01522552055

دليل العملاء لمنطقة شرق الميدلاندز 08454040506

يفتح دليل العملاء من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 6:30 عصراً من

يوم الاثنين إلى يوم الجمعة (عدا العطلات الرسمية) و ايام السبت من

حتى 1 ظهراً الساعة 9 صباحاً

أما في خارج ساعات العمل الرسمية (فيما يتعلق بجميع امور الخدمات

مهما اقتضي الوقت. فنحن لا نتعامل مع مكالماتك -
نقوم باستخدام نظام إجمالي لجمع عدد المكالمات التي
نتلقها حيث تعيننا بشدة جودة الخدمات و ليس كم
المكالمات التي نتلقاها.

خطابياً

عندما ترسل إلينا خطاباً، سوف:

بتلقينا خطابك و ذلك في غضون 5 نغوم بإخطارك -
أيام عمل بدءاً من التاريخ الذي تلقينا فيه خطابك. فنحن
نهدف للتعامل مع الأمر مباشرة حيثما أمكن ذلك.

يكن ممكناً اتخاذ الإجراء الفوري، سيتم إرسال إذا لم -
رد محدد أو مؤقت في غضون 10 أيام من إخطارنا
الأول لك و سوف نخبرك بما حدث و الوقت الذي سيتم
فيه التعامل مع الأمر.

عضو مجلس البلدية لمقاطعتك

سيكون عضو مجلس البلدية لمقاطعتك في عونك
دائماً للحصول على اسم عضو مجلس البلدية
لمقاطعتك و تفاصيل الاتصال به، برجاء:
على موقعنا على شبكة الموجودة النظر إلى التفاصيل -
الانترنت
الاتصال هاتفياً بفريق موظفي خدمة العملاء. -

تقديم شكوى رسمية

بينما نتعهد بتقديم أفضل مستويات ممكنة من الخدمة،
ندرك أنه أحياناً ما يحدث خطأ ما و يمكن للمدير
المحلي للخدمة إيجاد حل لمعظم المشاكل و الأمور التي
تقلقك و إذا ما زلت غير راضياً بهذا الحل ، فان لدينا
اجراءات لتقديم الشكوى الرسمية.

يتوفر لدينا معلومات حول إجراءات الشكاوى و تفاصيل
كيفية عمل شكوى رسمية كما يلي

عن طريق موقعنا على شبكة الانترنت -

عن طريق ملء إستمارة تحصل عليها من أي مكتب -
من مكاتب مجلس الحي لمقاطعتنا.

هاتفياً، من خلال الاتصال بمركز خدمة عملائنا. -

شعار لافتة لينكونشابير كونيك

موظفونا

عندما تتصل بفريق موظفي خدمة العملاء لدينا- باي
طريقة تراثيها - فسوف يقوم فريق موظفي خدمة العملاء
بما يلي:

مساعدتك و معاملتك بكل أدب و احترام -

الانصات جيداً لفهم احتياجاتك و توضيحها معك. -

اخبارك بأسمائهم أو إرتداء شارة عليها اسمائهم -
لتعريف هويتهم.

إخطارك بالإجراءات التي سيقومون باتخاذها أو التي قد -
اتخذوها بالفعل.

عند اتصالك بنا

يرضيك كلما هدفنا هو الرد على سبب اتصالك بنا بشكل
كان ممكناً وذلك فور اتصالك الأول بنا.

بالبريد الإلكتروني

:عندما تقوم بارسال بريد إلكتروني إلينا سوف

نرسل لك رد آلي كي نخبرك بتلقينا ا بريدك الإلكتروني -
علي شبكتنا.

نتصل بك في اليوم التالي عن طريق البريد الإلكتروني -
كي نطمئنك مرة أخرى بأن بريدك الإلكتروني يتم النظر
فيه بصفة شخصية الآن.

نخبرك بأي تطورات إذا ما احتاج فريق موظفي خدمة -
العملاء لدينا تحويل إستفسارك مرة أخرى إلى القسم
المناسب.

هاتفياً

عندما تقوم بالاتصال بنا هاتفياً، سوف:

نقوم بالرد على مكالمتك في الحال (في خلال خمس -
دقات تليفونية أو ما يعادل 15 ثانية).

نقدم مجموعة متنوعة من خدمات الاتصال تفي -
بالمطلبات الفردية لكل

الاجتماعية) يمكنك الاتصال بفريق الطوارئ المسئول على رقم

01529413366

تطلعاتنا

يتعهد أعضاء مجلس البلدية و فريق موظفي بلدية المقاطعة بتقديم خدمات
ذات جودة عالية إلى المقيمين بالبلدية وأصحاب المشاريع التجارية
بالبلدية لينكونشابير. تطلعاتنا هي أن نقدم لك أفضل خبرات ممكنة إلا أنه
لك أن تختار الاتصال بنا إذا ما كنت في حاجة الي خدماتنا. فنحن
مدركون للاحتياجات المختلفة للمجتمع ككل. و سوف نضعك في بؤرة
إهتمامنا و جوهر اهتمامنا الأساسي.

مبادؤنا

:سوف نقوم باتباع المبادئ الواضحة التالية

نضع العميل في مقدمة المنظمة بأكملها -

نبحث عن وجهات نظر عملائنا و نستمع إليها بشكل منتظم -

نعمل على إيجاد حل لاستفسارات عملائنا فور اتصالهم بنا -

على نقوم بتقديم مجموعة سهلة و مناسبة من طرق الحصول -
الخدمات التي تمكن عملائنا من استخدامها. كما سنقرر مستويات
الخدمة التي يتوقعها عملائنا.

نعمل على التأكد من أن تكون خدمة العملاء في مقدمة تخطيطنا -

نعمل جنباً إلى جنب مع شركائنا لتحقيق تطلعاتنا في تقديم -
الخبرات الكاملة ذات المستوى الرفيع للعملاء

نقوم بخدمة عملائنا بصورة متكاملة و عادلة و أمينة صريحة و -
نلتزم بذلك.

نبذل قصارى جهدنا على تحسين خدماتنا بشكل مستمر و سنعمل -
على تصحيح الأوضاع إذا كان هناك خطأ ما



