

Sposoby kontaktu z nami

Oferujemy naszym klientom liczne sposoby kontaktu:

Telefonicznie:

Biuro Obsługi Klientów odpowiadające na telefony od klientów (z wyjątkiem określonych przypadków) jest czynne od godz. 8:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

Sztuka, muzea, obiekty historyczne i oświata dla dorosłych 01522 782040

Biblioteki (włącznie z przedłużaniem okresu wypożyczenia książek) 01522 782010 (od godz. 8:00 do 19:00, od poniedziałku do piątku oraz od 9:00 do 16:00 w soboty)

Lokalne bezpieczeństwo, zabezpieczenia przeciwpożarowe i normy handlowe (numer dla interesantów instytucjonalnych) 01522 782050

Urząd rejestracji urodzeń, zgonów i ślubów (8:00 – 16:30) 01522 782244

Drogi, transport i planowanie przestrzenne 01522 782070

Szkoły i oświata ogólna 01522 782030

Transport szkolny 01522 782020

Służby socjalne dla dorosłych 01522 782155

Służby socjalne dla dzieci 01522 782111

Usługi dla firm, rozwój lokalny i ekonomiczny 01522 782060

Minicom 01522 552055

Ochrona Konsumenta – region East Midlands 08454 040506

Biuro Ochrony Konsumenta jest czynne od 8:00 do 16:30 od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) oraz od 9:00 do 13:00 w sobotę

Poza godzinami urzędowania wszelkie sprawy związane ze służbami socjalnymi można zgłaszać pod numerem grupy dyżurnej ds. nagłych wypadków: 01529 413366

Pocztą elektroniczną:

customer_services@lincolnshire.gov.uk

Listownie:

Lincolnshire County Council
County Offices
Newland
Lincoln LN1 1YL

Przez naszą stronę internetową:

www.lincolnshire.gov.uk

Osobiście:

Klienci mogą się zgłaszać do naszych pracowników w biurach w hrabstwie, w tym również w stałych i ruchomych bibliotekach, gdzie można uzyskać informacje i porady. Szukaj znaków „Connect Lincolnshire” (Kontakt w Lincolnshire). Szczegółowe informacje o lokalizacji biur i punktów informacyjnych znajdują się na stronie internetowej pod adresem www.lincolnshire.gov.uk

Pomoc wzajemna

Zadaniem naszych pracowników jest udzielanie pomocy klientom. Jednak oni również mają prawo do pracy w bezpiecznych warunkach. Rada hrabstwa Lincolnshire pragnie rozwiązywać wszelkie problemy i odpowiadać na pytania klientów, ale musi również chronić swych pracowników przed zachowaniem obraźliwym lub agresywnym, przed przemocą oraz wszelkimi formami zastraszania. W uzasadnionych przypadkach nie zawahamy się wszcząć sądowego postępowania karnego lub cywilnego.

Usługi tłumaczeniowe

Mieszkańcom, który słabo znają angielski lub w ogóle nie znają tego języka, zapewniamy nowoczesne usługi tłumaczeniowe zwane TALKBACK. W razie potrzeby nasi pracownicy chętnie udzielą klientom pomocy w korzystaniu z tych usług. Na prośbę klienta możemy dostarczyć informacje w innym języku lub w innym formacie. Prosimy o kontakt z nami w tej sprawie korzystając z jednego z wyżej podanych sposobów.

Rada Hrabstwa Lincolnshire

TWOJA RADA LOKALNA – NASZE ZOBOWIĄZANIA

Karta Jakości Obsługi Klienta

Kontakt w Lincolnshire

Nasza wizja

Radni i pracownicy Rady Hrabstwa (County Council) zobowiązują się do udzielania możliwie najlepszych usług mieszkańcom i firmom działającym w Lincolnshire. Naszym zamiarem jest zapewnienie jak najlepszej obsługi, bez względu na to jaką formę kontaktu wybiorą nasi klienci. Naszym celem jest reakcja na różnorodne potrzeby całej społeczności lokalnej.

Nasi klienci są w centrum naszych działań – oto podstawa naszych działań.

Nasze zasady

Będziemy przestrzegać poniższych prostych zasad:

- Klient jest priorytetem dla całej organizacji.
- Będziemy regularnie zasięgać opinii naszych klientów i będziemy się do nich dostosowywać.
- Będziemy się starać udzielać odpowiedzi na pytania klientów przy pierwszym kontakcie.
- Zapewnimy różne formy łatwego i wygodnego dostępu dla klientów oraz ustanowimy normy jakości usług, których klienci mogą od nas oczekiwać.
- Obsługa klientów będzie najważniejszym elementem planowanych działań.
- Wspólnie z naszymi partnerami będziemy się starać o zapewnienie pełnej i jak najlepszej obsługi klienta.
- Będziemy służyć naszym klientom w sposób uczciwy, równy i sprawiedliwy oraz będziemy brać odpowiedzialność za nasze decyzje i działania.
- Będziemy się starać stale poprawiać nasze wyniki i naprawiać ewentualne błędy.

Nasi pracownicy

Podczas kontaktu z działem obsługi w sposób wybrany przez klienta nasi pracownicy:

- Będą uprzejmi, będą się starali pomóc i będą traktować każdego interesanta z szacunkiem
- Wysłuchają klienta uważnie starając się zrozumieć jakie ma potrzeby i będą się starali uzyskać odpowiednie dodatkowe informacje
- Przedstawią się lub będą nosić identyfikator z nazwiskiem
- Poinformują interesanta o działaniach, które zostaną lub zostały podjęte.

Kontakt z nami

Naszym celem jest załatwienie sprawy, z którą klient się do nas zwraca, w miarę możliwości przy pierwszym kontakcie.

Pocztą elektroniczną:

Jeżeli otrzymamy wiadomość od klienta pocztą elektroniczną:

- Prześlemy automatyczną odpowiedź z zawiadomieniem, że wiadomość została odebrana przez nasz system.
- Skontaktujemy się z klientem pocztą elektroniczną następnego dnia roboczego, aby zawiadomić, że pracownicy osobiście zajmują się sprawą poruszoną w wiadomości klienta
- Zawiadomimy klienta o dalszym postępowaniu, jeżeli wydział obsługi klientów przekazał zapytanie klienta do odpowiedniego działu.

Telefonicznie

Jeżeli klient zatelefonuje do nas:

- Odpowiemy na telefon szybko (najpóźniej w ciągu 5 dzwonek lub 15 sekund).
- Zapewnimy różnorodne formy komunikacji spełniające potrzeby indywidualnych klientów.
- Będziemy się zajmować daną sprawą tak długo jak to konieczne. Nie posiadamy systemu wyznaczonych celów, ponieważ jakość usług jest

dla nas ważniejsza niż ilość spraw załatwionych telefonicznie.

Listownie

Jeżeli otrzymamy pismo od klienta:

- Potwierdzimy odbiór w ciągu 5 dni roboczych od daty odebrania pisma. Będziemy się starać załatwić daną sprawę w miarę możliwości natychmiast.
- Jeżeli natychmiastowe działanie nie będzie możliwe, w ciągu 10 dni od pierwszego potwierdzenia klient otrzyma merytoryczną/tymczasową odpowiedź wyjaśniającą postępowanie oraz termin załatwienia sprawy.

Radny

Zadaniem radnego jest pomaganie naszym klientom. Nazwisko i dane kontaktowe lokalnego radnego hrabstwa można uzyskać:

- Korzystając z informacji na stronie internetowej Rady
- Dzwoniąc pod numer działu obsługi klienta.

Składanie formalnej skargi

Staramy się zawsze zapewniać usługi o możliwie jak najlepszej jakości. Jednak zdajemy sobie sprawę, że mogą się zdarzyć powody do niezadowolenia. Większość problemów lub trudności może rozwiązać kierownik danego działu. Jeżeli jednak klient jest nadal niezadowolony, może skorzystać z formalnej procedury składania skarg.

Informacje o tej procedurze oraz o sposobie formalnego zgłaszania skarg można uzyskać:

- Korzystając z naszej strony internetowej
- Z broszury dostępnej w każdym biurze Rady Hrabstwa
- Telefonicznie od Biura Obsługi Klienta.