

## Bize nasıl ulaşabilirsiniz

Aşağıdaki iletişim kanallarından bize ulaşabilirsiniz :  
**Telefon ile:**

Müşteri hizmetleri merkezi Pazartesi-Cuma günleri saat 8:00-18:00 arasında hizmet vermektedir.( aksi belirtilmedikçe kamu tatilleri dışında)

Beşeri ilimler, müzeler, kültür değerleri, yetişkin eğitimi 01522 782040  
Kütüphaneler (kitap değiştirme dahil) 01522 782010

**Cumartesi 9:00-16:00 ve pazartesi-cuma 8:00-19:00**

Toplum güvenliği, yangın ve ticaret standartları kurumu (müşteri aramaları dışında) 01522 782050

Doğum kayıtları, ölümler ve nikahlar (8:00-16:30 saatleri arasında) 01522 782244

Yol ve ulaşım, planlama dahil 01522 782070

Okullar ve örgün eğitim 01522 782030

Okul servisleri 01522 782020

Sosyal Hizmetler Yetişkinler Bölümü 01522782155

Sosyal Hizmetler Çocuklar Bölümü 01522 782111

Kurum hizmetleri, ekonomik ve Toplumsal gelişmeler 01522 782060

Minicom 01522 552055

Müşteri Direkt-East Midlands 08454 040506  
Müşteri Direkt Hattı 8:00-18:30 arasında Pazartesi-Cuma günleri (kamu tatilleri dışında) ve Cumartesi günleri 9:00-13:00 arasında açıktır.

Cumartesi çalışma günleri dışında tüm sosyal hizmetleri ilgilendiren konular için acil nöbetçi ekibini Şu numaradan arayabilirsiniz. 01529 413366

**E-Posta ile:** [customer\\_services@lincolnshire.gov.uk](mailto:customer_services@lincolnshire.gov.uk)

**Mektupla :**  
Lincolnshire County Council County Offices Newland  
Lincoln LN1 1YL  
**Web sitemizden:** [www.lincolnshire.gov.uk](http://www.lincolnshire.gov.uk)

**Şahsen :**  
İlimizde bulunan ofislerimizde çalışan görevliler, telefonla aradığımızda veya şahsen görüştüğünüzde size gerekli bilgileri ve tavsiyeleri vereceklerdir. 'Connect Lincolnshire' yazısına bakın ve yerimizle ilgili ayrıntılı bilgiler için [www.lincolnshire.gov.uk](http://www.lincolnshire.gov.uk) web sitemizi ziyaret edin.

## Size Yardım Edebilmemiz için...

Çalışanlarımız size yardımcı olabilmek için buradadır. Ancak onların güvenli bir ortamda çalışmalarını gerektiği gerçeğini de kabul etmek gerekir.Lincolnshire İl Meclisi'nin, herhangi bir probleminizi ve sorununuzu çözmeye kendini adanmış olmakla beraber aynı zamanda çalışanlarını da; tacize, tehditkar ve saldırgan davranışlara karşı koruma yükümlülüğü vardır.Herhangi bir şahsın böyle bir davranışına karşılık gerekli cezai ve hukuki işlemleri başlatırız.

## Çeviri Hizmetleri

Hiç İngilizce konuşamayan veya az konuşan kişiler için en son yenilik olan, yazılı ve sözlü çeviri hizmeti veren TALKBACK sistemini ilimizde yaşayanların hizmetine sunduk.İhtiyacımız olduğu taktirde çalışanlarımız bu sistemin kullanımında size memnuniyetle yardımcı olacaklardır. Talip edilmesi halinde bu bilgiler başka dillerde ve şekillerde de temin edilebilir.Bunun için, yukarıdaki bilgilerden yararlanarak bizimle temasa geçin.

**Lincolnshire**  
COUNTY COUNCIL

## SİZİN İLİNİZ-BİZİM GÖREVLERİMİZ

### Müşteri Hizmetleri Tüzüğü



## Vizyonumuz

İl Meclisi Üyelerimiz ve çalışanlarımız Lincolnshire iş çevresine ve sakinlerine birinci sınıf hizmet vermeyi amaç edinmişlerdir.Hizmetlerimizden yararlanmak için bizi aradığımızda size mümkün olan en iyi hizmeti vermek vizyonumuz olmasına rağmen toplumu bir bütün olarak ele aldığımızda farklı ihtiyaçların söz konusu olacağını unutmamak gerekir. Düşüncelerimizin ana merkezini siz oluşturmaktasınız.

## İlkelerimiz

İlkelerimiz şunlardır:

- Müşterilerimizi, bütün kuruluşumuzun merkezi olarak düşünürüz.
- Amacımız, müşterilerimizin sorunlarına, bizi ilk aradıklarında çözüm getirmektir
- Müşterilerimizin sık sık görüşlerini alarak onların söylediklerine kulak veriyoruz.
- Müşterilerimizin beklentilerine cevap verecek standartları oluşturmak için kullanımı kolay ve uygun imkanları sunmaktayız.
- Müşteri hizmetleri projelerimizde en ön planda yer almaktadır.
- Eksiksiz,birinci sınıf ve müşteri odaklı vizyonumuzu başarıyla uygulamak için ortaklarımızla birlikte çalışırız.
- Müşterilerimize hizmet verirken; doğruluk, adalet, dürüstlük ve sorumlulukla hareket ederiz.
- İstenmeyen durumlara karşı sürekli kendimizi yenileme çabası içindeyiz..

## Çalışanlarımız

Hizmetlerimizden yararlanmak için bize hangi iletişim araçlarıyla ulaşırsanız ulaşın müşteri hizmetleri görevlileri size karşı:

- Nazik, yardımsever ve saygılı davranacaktır
- İhtiyaçlarınızın ne olduğunu dikkatlice dinleyerek onları sizinle birlikte açıklığa kavuşturacaktır.
- Kendilerini yaka kartlarıyla veya isimlerini belirterek tanıtacaklardır.
- Yaptıkları ve yapacakları gereken işlemleri size izah edeceklerdir.

## Bizi Aradığınızda

**Amacımız, mümkün olan sıklıkta, ilk aradığınız anda bizi arama nedeni olan konuyu başarıyla sonuçlandırmaktır.**

*E-Posta ile:*

Bize E-Posta gönderdiğinizde:

- E –postanın sistemimiz tarafından alındığını teyit eden bir e-posta göndeririz.
- Sonraki ilk iş gününde size e-posta ile ulaşılarak konuyla bizzat ilgilenen birinin olduğunu bildiririz.
- Müşteri hizmetleri ekibi sizin sorununuzun başka bir bölüme aktarmanın daha uygun olduğunu düşünürse bununla ilgili gerekli bilgileri size vereceklerdir.

*Telefonla:*

Bizi telefonla aradığınızda:

- Size derhal cevap verilecektir.( beş arama veya onbeş saniye içinde)
- Müşterilerimizin kişisel ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli iletişim hizmetlerinde faydalanırız.
- İşlemlerinizi halledilene kadar sizinle

ilgilenilir. Cevap verilen arama sayısından ziyade sunduğumuz hizmetin kalitesi bizim için çok daha önemli olduğundan için toplam arama hedef sistemini uygulamamaktayız.

*Mektupla:*

Bize mektupla ulaştığınızda:

- Mektubunuz alındığı ilk tarihten itibaren beş iş günü içinde tarafımızdan onaylanır.Amacımız mümkün olduğunca en kısa sürede konuyla ilgilenmektir.
- Acil hareket etmek imkansız ise, original cevaba takiben on gün içinde son gelişmeler hakkında ve konunun ne zaman ele alınacağını dair size geçici bir cevap gönderilecektir.

*İl Meclisi Üyeniz*

Meclis üyesi size hizmet etmek için orada bulunmaktadır.Yerel İl Meclisi Üyesinin adı ve soyadı ve irtibat bilgileri için lütfen,

- Web sitemizi ziyaret edin.
- Müşteri hizmetlerimizi arayın

## Resmi bir şikayette bulunmak için:

Verilen hizmetin standardının en iyi düzeyde olması gayreti içinde olmamıza rağmen bazen işler yolunda gitmeyebilir.Pek çok problemlerin ve kaygılar, ilgili yerel müdürler tarafından çözüme ulaştırılmaktadır.Buna rağmen hala memnun değilseniz,, resmi bir şikayette bulunabilirsiniz. Şikayet işleriyle ilgili bilgiler ve resmi bir şikayetin nasıl yapılacağına dair bilgilere aşağıdaki yollardan ulaşabilirsiniz:

- Web sitemizden,  
• İl Meclisi Dairelerinden temin edebileceğiniz broşürler,ya da;  
• Müşteri hizmetleri merkezini telefonla arayarak.