



Customer Service Charter

(CARTA ORGÁNICA DE SERVICIO AL CLIENTE)

Nuestro compromiso con USTED

El Municipio de la ciudad de Randwick se asegurará de que nuestros clientes y partes interesadas reciban un servicio eficiente, responsable y amigable.

Ofreceremos servicios de calidad y normas establecidas en base a las cuales se pueda medir nuestro desempeño.

Esta Carta Orgánica será revisada y adaptada para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

Nuestro Valor de Enfoque en el Cliente

Demostramos nuestro enfoque en el cliente cuando:

- somos amigables y educados
- hacemos de nuestros residentes y de la comunidad nuestra principal prioridad
- respondemos inmediatamente a todas las consultas
- trabajamos duro para que nuestra relación con la comunidad, los Consejeros y nuestros colegas sea profesional y productiva
- consideramos cómo afectan nuestras acciones a la comunidad, a nuestro equipo y al Municipio.

Ayúdenos a ayudarlo

Puede ayudarnos a cumplir con estos compromisos:

- teniendo a mano un anotador y una lapicera cuando llama por teléfono al Municipio
- proporcionándonos datos precisos y completos al momento de ponerse en contacto con nosotros
- respetando la privacidad y los derechos de los demás clientes
- tratando a nuestros empleados con educación y respeto
- llamando por teléfono para pedir una cita si tiene una consulta compleja o si necesita ver a un oficial determinado
- llamando por teléfono al oficial designado en la correspondencia que le ha sido enviada y citando el número de referencia que figura en la carta
- informándonos cómo encontró nuestro servicio.

Normas de Servicio que deben cumplirse

Por teléfono:

- respondemos las llamadas dentro de los primeros cinco (5) timbres
- respondemos con una sonrisa
- lo saludamos de manera educada
- escuchamos con atención, determinamos cuáles son sus dudas, y procedemos en consecuencia
- respondemos sus mensajes dentro de las veinticuatro horas hábiles
- lo mantenemos informado de manera apropiada acerca del progreso de un tema
- nos esforzamos por no transferir su llamada más de una vez
- si el servicio que solicita no es prestado por el Municipio, intentamos derivarlo al proveedor de servicios correcto.

Personalmente:

- le prestamos un servicio inmediato, cortés, amigable y profesional en todo momento
- lo tratamos con respeto
- lo valoramos como cliente
- escuchamos con atención e identificamos sus necesidades
- le damos respuestas a sus consultas o disponemos lo necesario para que esas consultas sean atendidas
- aceptamos responsabilidad por el procesamiento puntual de sus asuntos.

Cuando respondemos sus cartas, mensajes de correo electrónico y envíos de fax:

- escribimos en inglés claro y simple
- explicamos de manera completa las decisiones o la postura del Municipio en temas propuestos
- le damos un nombre y un número de teléfono de contacto
- le respondemos dentro de un plazo de 15 días hábiles.

En nuestro sitio web:

- usamos inglés simple
- proporcionamos información actualizada y precisa
- tratamos de que la información resulte fácil de encontrar.

Pedidos de Servicio al Cliente

Los pedidos de algunos servicios específicos como baches, daños por árboles, vertido ilegal de residuos, serán registrados en nuestro sistema computarizado de pedidos de clientes (CRM, por sus siglas en inglés) y se tomarán medidas dentro de ciertos plazos estándar establecidos.

La Satisfacción del Cliente Cuenta

Tratamos de prestar un mejor servicio cada vez y, por ello, nos esforzamos por enviarle nuestros comentarios e información. Ya sea que tenga un pedido de servicio, una queja o un cumplido, queremos saberlo.

Llámenos por teléfono al **1300 722 542** o visite nuestro sitio web en www.randwick.nsw.gov.au