



# Customer Service Charter

## (ΧΑΡΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ)

### Η Δέσμευσή μας σ' ΕΣΑΣ

Ο Δήμος του Randwick διαβεβαιώνει ότι οι δημότες μας και οι συμμετοχοί θα λαμβάνουν αποτελεσματικές, υπεύθυνες και φιλικές υπηρεσίες.

Θα παρέχουμε ποιοτικές υπηρεσίες και θα ορίζουμε προδιαγραφές για την αξιολόγηση των επιδόσεών μας.

Αυτή η Χάρτα θα αναθεωρείται και θα προσαρμόζεται ώστε να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών μας.

### Βασική Αξία μας η Εξυπηρέτηση του Πελάτη

Επικεντρωνόμαστε στην εξυπηρέτηση του πελάτη όταν:

- είμαστε φιλικόι και ευγενικοί
- κάνουμε τους δημότες και την κοινότητα πρωταρχική μας μέριμνα
- ανταποκρινόμαστε άμεσα σε κάθε σας ερώτημα
- εργαζόμαστε σκληρά για να κάνουμε τις σχέσεις μας με την κοινότητα, τους Δημοτικούς Συμβούλους και τους συναδέλφους μας επαγγελματικές και παραγωγικές
- λαμβάνουμε υπόψη τον αντίκτυπο που θα έχουν οι ενέργειες μας στην κοινότητα, στην ομάδα μας και στο Δήμο γενικότερα.

### Βοηθήστε μας να σας βοηθάμε Μπορείτε να μας βοηθήσετε να ανταποκριθούμε στις δεσμεύσεις φροντίζοντας να:

- έχετε ένα σημειωματάριο και ένα στυλό κοντά στο τηλέφωνο όταν καλείτε το Δήμο
- δίνετε ακριβή και πλήρη στοιχεία όταν απευθύνεστε σ' εμάς
- δείχνετε σεβασμό στην ιδιωτική ζωή και τα δικαιώματα των άλλων πελατών
- αντιμετωπίζετε τους υπαλλήλους μας με ευγένεια και σεβασμό
- τηλεφωνείτε για να κλείνετε ραντεβού αν έχετε ένα πολύπλοκο ερώτημα ή χρειάζεστε να δείτε ένα συγκεκριμένο υπάλληλο
- τηλεφωνείτε στον υπάλληλο που υπογράφει την αλληλογραφία που σας έχει αποσταλεί και δίνετε τον αριθμό αναφοράς που υπάρχει στην επιστολή που λάβατε ενημερώνετε το Δήμο για το πώς βρήκατε την υπηρεσία μας.

### Τα Επίπεδα Εξυπηρέτησης που μπορείτε να αναμένετε

#### Στο τηλέφωνο:

- θα απαντάμε στο τηλέφωνο μέσα σε πέντε (5) κουνουίσματα
- θα έχουμε ευχάριστη διάθεση
- θα σας καλωσορίζουμε ευγενικά
- θα σας ακούμε προσεκτικά, θα κατανοούμε τα ζητήματά σας, και θα ενεργούμε για την αντιμετώπισή τους
- θα απαντάμε στα μηνύματά σας μέσα σε μια εργάσιμη μέρα
- θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδο μιας υπόθεσης
- θα προσπαθούμε να μην παραπέμπουμε τα τηλεφωνήματα πάνω από μια φορά
- θα προσπαθούμε να σας κατευθύνουμε στην κατάλληλη υπηρεσία, αν η υπηρεσία που ζητάτε δεν προσφέρεται από το Δήμο.

#### Όταν μας επισκέπτεστε προσωπικά:

- θα σας παρέχουμε πάντα άμεσες, ευγενικές, φιλικές και επαγγελματικές υπηρεσίες
- θα σας συμπεριφερόμαστε με σεβασμό
- θα σας υπολογίζουμε ως πελάτες
- θα σας ακούμε προσεκτικά και θα εντοπίζουμε τις ανάγκες σας
- θα απαντάμε στα ερωτήματά σας ή θα προβαίνουμε στα απαιτούμενα διαβήματα για την ικανοποίηση των αιτημάτων σας
- θα αναλαμβάνουμε την ευθύνη της έγκαιρης διεκπεραίωσης της υπόθεσής σας.

#### Όταν απαντάμε σε επιστολές σας, email και φαξ:

- θα γράφουμε σε απλά, κατανοητά Αγγλικά
- θα σας εξηγούμε πλήρως τις αποφάσεις ή τη θέση του Δήμου σε θέματα που προκύπτουν
- θα σας προμηθεύουμε ονόματα και αριθμούς τηλεφώνου επαφών
- θα σας απαντάμε μέσα σε 15 εργάσιμες ημέρες.

#### Στο δικτυακό μας τόπο (website):

- θα χρησιμοποιούμε απλά Αγγλικά
- θα παρέχουμε ενημερωμένες και ακριβείς πληροφορίες
- θα προσπαθούμε να βρίσκετε εύκολα τις πληροφορίες που αναζητάτε.

### Αιτήματα/εκκλήσεις Εξυπηρέτησης Πελατών

Αιτήματα ή εκκλήσεις για κάποιες συγκεκριμένες υπηρεσίες όπως λακκούβες δρόμων, καταστροφή δέντρων, παράνομη απόρριψη απορριμμάτων/μπαζων, θα καταγράφονται στο ηλεκτρονικό μας σύστημα καταγραφής αιτημάτων [computerised customer request system (CRM)] και θα αντιμετωπίζονται σε καθορισμένο χρόνο.

### Η Ικανοποίηση του Πελάτη Μετράει

Καθώς προσπαθούμε να σας εξασφαλίσουμε ακόμα καλύτερες υπηρεσίες, σας παρακαλούμε να μας γνωστοποιείτε τις αντιδράσεις σας. Είτε έχετε ένα ερώτημα για υπηρεσία, παράπονο ή έπαινο, θα θέλαμε να σας ακούσουμε.

Παρακαλούμε τηλεφωνήστε μας στο **1300 722 542** ή επισκεφτείτε το δικτυακό μας τόπο στο [www.randwick.nsw.gov.au](http://www.randwick.nsw.gov.au)