



Customer Service Charter (PIAGAM LAYANAN KONSUMEN)

Komitmen Kami Bagi ANDA

Dewan Kota Randwick memastikan bahwa konsumen dan para pemangku kepentingan kami akan mendapatkan layanan yang ramah, responsif, dan efisien.

Kami akan menyediakan layanan yang berkualitas, dan menetapkan standar yang menjadi ukuran kinerja kami.

Piagam ini selalu akan dikaji ulang, dan diadaptasi agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang senantiasa berubah.

Nilai Fokus Kita Pada Konsumen

Kita akan menunjukkan fokus kita pada konsumen apabila kita:

- ramah dan sopan
- menjadikan penduduk dan masyarakat kita sebagai fokus utama kita
- menanggapi semua pertanyaan dengan cepat
- bekerja keras untuk menjadikan hubungan kita dengan masyarakat, Anggota Dewan dan kolega selalu profesional dan produktif
- selalu mengingat bagaimana tindakan kita berdampak kepada masyarakat, tim kita dan kepada Dewan.

Bantulah kami untuk dapat membantu Anda

Anda dapat membantu kami untuk memenuhi komitmen ini dengan cara:

- menyiapkan buku catatan dan pena di dekat telepon saat menghubungi Dewan
- memberi kami keterangan yang akurat dan lengkap pada saat Anda menghubungi kami
- menghormati privasi dan hak dari konsumen lain
- memperlakukan karyawan kami dengan hormat dan sopan
- menelepon untuk membuat janji bertemu, jika Anda mempunyai pertanyaan yang bersifat kompleks atau ingin bertemu dengan petugas tertentu
- menelepon petugas yang ditunjuk dalam surat korespondensi yang dikirim kepada Anda, dan menyebutkan nomor referensi yang tertera dalam surat tersebut
- memberi tahu kami bagaimana Anda menemukan layanan kami.

Standar Layanan yang bisa Anda dapatkan

Di telepon kami akan:

- menjawab panggilan dalam lima (5) dering
- memberi senyum dalam suara kami
- menyapa Anda dengan sopan
- mendengarkan dengan seksama, mengenal keluhan Anda, mencatatnya dan mengambil tindakan yang sesuai
- menanggapi pesan Anda dalam waktu satu hari kerja
- selalu memberitahu Anda tentang perkembangan suatu masalah
- berusaha untuk tidak mentransfer panggilan Anda lebih dari satu kali
- berusaha mengarahkan Anda ke penyedia layanan yang tepat, jika layanan yang Anda cari tidak disediakan oleh Dewan.

Secara tatap muka kami akan:

- selalu memberi Anda layanan yang profesional, sopan, tanggap, dan ramah
- memperlakukan Anda dengan hormat
- menghargai Anda sebagai konsumen
- mendengarkan dengan seksama dan memahami kebutuhan Anda
- memberi jawaban atas pertanyaan Anda atau membuat pengaturan agar pertanyaan itu dapat terjawab
- bertanggung jawab atas penanganan masalah Anda secara tepat waktu.

Saat kami menanggapi surat, email dan faks Anda, kami akan:

- menulis dengan jelas dalam bahasa Inggris yang mudah dimengerti
- menjelaskan sepenuhnya keputusan atau posisi Dewan atas masalah yang diutarakan
- memberi Anda nama kontak dan nomor telepon
- menjawab Anda dalam waktu 15 hari kerja.

Di situs web kami akan:

- menggunakan bahasa Inggris yang mudah dimengerti
- menyediakan informasi yang terbaru dan akurat
- berusaha agar informasi mudah didapat.

Permintaan dari Layanan Konsumen

Permintaan atas layanan tertentu seperti menutup lubang di jalan, kerusakan pohon, pembuangan sampah ilegal, akan direkam dalam sistem permintaan konsumen yang terkomputerisasi (CRM) dan akan ditindaklanjuti dalam standar waktu yang telah ditentukan.

Kepuasan Konsumen Penting Bagi Kami

Seiring dengan upaya kami untuk memberi layanan yang lebih baik lagi, kami harap Anda bersedia memberikan tanggapan atau masukan. Jika Anda mempunyai permintaan atas suatu layanan, keluhan ataupun pujian, kami ingin mendengar Anda.

Mohon hubungi kami di nomor **1300 722 542** atau kunjungi situs web kami di www.randwick.nsw.gov.au