



Customer Service Charter

(КОДЕКС ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ)

Наши обязательства перед ВАМИ

Муниципальный Совет Рэндвика гарантирует квалифицированное, отзывчивое и дружелюбное обслуживание всем нашим жителям и заинтересованным лицам.

Мы обеспечим высокое качество услуг и установим стандарты для оценки нашей работы.

Этот Кодекс будет пересматриваться и дополняться с целью удовлетворения меняющихся потребностей наших клиентов.

Наша ориентация на клиента

Мы демонстрируем ориентацию на клиента, когда мы:

- дружелюбны и вежливы
- больше всего внимания уделяем нашим жителям и населению
- быстро отвечаем за все запросы
- усердно работаем над построением профессиональных и продуктивных отношений с населением, советниками и нашими коллегами
- учитываем влияние наших действий на население, нашу команду и Совет.

Помогите нам помочь вам

Вы можете помочь нам выполнять эти обязательства, если будете:

- иметь под рукой блокнот и ручку, когда звоните в Совет
- предоставлять нам точные и полные данные во время своего обращения
- уважать частную жизнь и права других клиентов
- относиться к нашим сотрудникам вежливо и уважительно
- предварительно звонить, чтобы назначить прием, если у вас сложный вопрос или вам нужен конкретный сотрудник
- звонить сотруднику, указанному в отправленной вам корреспонденции, и сообщать ему регистрационный номер, указанный в письме
- сообщать нам, как вы нашли нашу службу.

Стандарты обслуживания, которых вы можете ожидать

При общении по телефону мы будем:

- отвечать на звонки не позже, чем через пять (5) гудков
- говорить с улыбкой «в голосе»
- вежливо вас приветствовать
- внимательно слушать, выяснять, что вас беспокоит, и предпринимать меры
- отвечать на ваши сообщения в течение одного рабочего дня
- держать вас в курсе нашей деятельности по разрешению проблемы
- стараться не перенаправлять ваш звонок более, чем один раз
- стараться направить вас к правильному поставщику услуг, если нужная вам услуга не предоставляется Советом.

При личном общении мы будем:

- всегда предоставлять вам быстрое, вежливое, дружелюбное и профессиональное обслуживание
- относиться к вам уважительно
- ценить вас как клиента
- внимательно слушать и стараться понять, что вам нужно
- предоставлять ответы на ваши запросы или организовывать разрешение этих запросов
- ответственно подходить к своевременному решению ваших дел.

Отвечая на ваши письма, электронные сообщения и факсы, мы будем:

- писать понятно на простом английском языке
- подробно объяснять решения или позицию Совета по поднятым вопросам
- предоставлять вам имя и телефонный номер сотрудника для связи
- отвечать вам в течение 15 рабочих дней.

На нашем веб-сайте мы будем:

- использовать понятный английский язык
- предоставлять актуальную и точную информацию
- стараться обеспечить легкий поиск информации.

Запросы об услугах для населения

Запросы об определенных услугах, таких как устранение выбоин, повреждений деревьев, борьба с нелегальным выбросом отходов, будут записаны в нашей компьютеризированной системе клиентских запросов (CRM) и выполнены в установленные стандартные сроки.

Удовлетворение клиентов – это важно

Поскольку мы стремимся обслуживать вас еще лучше, мы всегда благодарны вам за любые отзывы. Пожалуйста, обращайтесь к нам, если вы хотите попросить об услуге, подать жалобу или сделать нам комплимент. Звоните нам по телефону **1300 722 542** или заходите на наш веб-сайт www.randwick.nsw.gov.au