

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

Riassunto

Il nostro servizio faccia a faccia del Centro Civico è stato chiuso a causa dell'epidemia Covid-19. In vista della riapertura del Centro Civico, il consiglio municipale sta sviluppando piani per spostare più servizi online, sostenere coloro che hanno problemi di accesso digitale e introdurre misure di distanziamento sociale. Abbiamo in programma di riaprire con il nuovo servizio nel dicembre 2020 e vorremmo sapere cosa ne pensi delle nostre proposte.

Perché abbiamo intenzione di cambiare

I residenti ci hanno detto che il Centro Civico era troppo rumoroso, troppo aperto, ed era difficile sapere dove andare. Il gran numero di visitatori ci ha anche reso difficile fornire un servizio di qualità costantemente elevata a coloro che più avevano bisogno del nostro aiuto.

Durante l'isolamento, il consiglio municipale ha introdotto dei modi per i residenti e le imprese di contattarci senza la necessità di visitarci, principalmente attraverso telefonate e videochiamate e e-mail. Stiamo anche effettuando investimenti nel nostro sito web e stiamo migliorando il nostro call center in modo che sia più facile che mai per i clienti ottenere rapidamente le informazioni di cui hanno bisogno.

Riteniamo che più le persone possono fare da casa, più è conveniente, e poiché i servizi forniti tramite il sito web e il telefono costano al consiglio molto meno rispetto alla fornitura di servizi faccia a faccia, ciò aiuta il consiglio a risparmiare denaro che può reinvestire in altri servizi di cui la comunità di Lambeth ha bisogno.

Che cosa intendiamo cambiare

La nostra proposta è che il nuovo servizio faccia a faccia venga fornito in modo specifico per coloro che:

- Trovano molto difficile o impossibile accedere ai servizi del consiglio via web o telefono e hanno bisogno di un supporto individuale,
- per varie ragioni, come ad esempio l'inglese non è la prima lingua, le condizioni di salute mentale, le difficoltà di apprendimento, i disturbi sensoriali o del linguaggio.
- Non hanno computer e scanner a casa, o hanno bisogno di aiuto per usarli
- Sono a rischio di senzatetto
- Hanno un appuntamento con un servizio del consiglio

Ciò consentirà al servizio di fornire un approccio personale e di alta qualità a un gruppo di clienti più ristretto rispetto al passato.

Abbiamo in programma di riprogettare il piano terra del Centro Civico e di investire in personale e tecnologia in modo da poter fornire:

- Un ambiente accogliente, sicuro e tranquillo
- Comunicazione chiara e segnaletica su come facciamo le cose
- Maggiore privacy per i clienti
- Personale altamente qualificato che fornirà un'eccellente qualità di assistenza al cliente e risponderà bene alle diverse esigenze individuali
- Tecnologia migliorata per consentire ai clienti di utilizzare facilmente i servizi
- Uno spazio che risponde alle esigenze delle persone con disabilità motorie
- Uno spazio che garantisce la vostra sicurezza e protezione contro la diffusione di virus

Questo sondaggio ti porrà domande sulla tua connessione con i servizi del comune di Lambeth, sui metodi di contatto che utilizzi e sulle modifiche che vogliamo apportare a questo servizio e sul layout e il design dello spazio. Non dovrebbe richiedere più di 15 minuti e vogliamo utilizzare i risultati per migliorare ulteriormente le nostre proposte. Grazie per aver partecipato!

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

* 1. Sei residente al Comune di Lambeth?

Sì

No

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

* 2. Si prega di fornire il tuo codice postale

* 3. Se non sei residente, qual è il tuo principale collegamento con Lambeth?

- Lavoro per il Consiglio di Lambeth
- Lavoro per un altro ente governativo o per un'organizzazione del settore pubblico
- Lavoro per un'organizzazione di volontariato o di comunità
- Lavoro qui (Altro)
- Faccio visita a parenti o amici che risiedono qui
- Sono un badante qui
- Faccio volontariato qui
- Studio qui
- Altro (si prega di specificare)

4. Come si chiama l'organizzazione di volontariato o di comunità??

5. Per quale altro tipo di organizzazione lavori?

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

* 6. Quanto ti senti sicuro nell'uso del telefono e dell'internet?

	Piuttosto sicuro	Sicuro	Né sicuro Né a disagio	A disagio	Piuttosto a disagio
Phone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 7. Se non ti senti a tuo agio ad usare il telefono o internet, quali ostacoli ti trovi ad affrontare?

* 8. In che modo hai contattato il Lambeth Council negli ultimi 12 mesi?

- Telefono
- E-mail
- Il sito web del Consiglio
- Social media
- Tramite posta
- Di persona al centro civico
- Di persona in un altro edificio del consiglio comunale
- Attraverso un gruppo della comunità
- Tramite un consigliere
- Non ho contattato il consiglio negli ultimi 12 mesi
- Altro (si prega di specificare)

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

* 9. Quale edificio del consiglio comunale è stato?

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

* 10. Se hai contattato il consiglio negli ultimi 12 mesi, ti preghiamo di segnalarci i servizi per i quali ci hai contattato

- Tassa Comunale
- Prestazioni assistenziali
- Riparazioni case popolari
- Case popolari Altro
- Prevenzione dei senzatetto
- Spazzatura e Riciclaggio
- Cura della strada
- Distintivi blu, Freedom Pass o Taxicard
- Ammissioni scolastiche
- Registri
- Pianificazione
- Licenze
- Assistenza sociale per adulti
- Assistenza sociale ai bambini
- Sanità pubblica
- Altro (si prega di specificare)

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

In che misura sei d'accordo che le seguenti modifiche progettuali supportano il nostro obiettivo di ottenere un'esperienza migliore per i nostri clienti?

Le immagini della riprogettazione proposta possono essere viste qui sotto, si prega di dare un'occhiata e farci sapere cosa ne pensi.

Immagine dell'interno del Centro Civico



11. In che misura sei d'accordo sul fatto che le seguenti modifiche progettuali supportano il nostro obiettivo di ottenere un'esperienza migliore per i nostri clienti?

Fortemente d'accordo d'accordo Né d'accordo né in disaccordo in disaccordo fortemente in disaccordo

1. Reception: Dovremo controllare il numero di clienti che si trovano nello spazio, quindi gli slot saranno prenotati o all'ingresso, al telefono o online. Questo potrebbe significare che se si arriva al Centro Civico senza uno slot prenotato, potremmo essere costretti a darle uno slot in un secondo momento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tecnologia migliorata, come i servizi di traduzione tramite smartphone (compreso il linguaggio dei segni britannico) e l'uso di tablet per aiutare i clienti a controllare i loro appuntamenti e monitorare che gli appuntamenti siano stati convocati in tempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ingresso unidirezionale, tramite porta automatica accessibile, all'area di servizio clienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Uscita unidirezionale, tramite porta automatica accessibile, dall'area del servizio clienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Servizi igienici per i clienti. I clienti dovranno chiedere al personale di accedere ai servizi igienici, il che fa parte delle nostre misure per ridurre al minimo il rischio di diffusione dell'infezione.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Segnaletica migliorata	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Che ti mostra dove devi andare	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

In che misura sei d'accordo sul fatto che le seguenti modifiche progettuali supportano il nostro obiettivo di ottenere un'esperienza migliore per i nostri clienti?

Immagine dell'interno del centro di assistenza clienti



12. In che misura sei d'accordo sul fatto che le seguenti modifiche progettuali supportano il nostro obiettivo di ottenere un'esperienza migliore per i nostri clienti?

	Fortemente d'accordo	d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	in disaccordo	fortemente in disaccordo
1. Computer self-service. Gli addetti ai servizi saranno disponibili in quest'area per identificare i clienti che hanno bisogno di un aiuto supplementare.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Accesso all'autoservizio scanner per consentirti di inviarci dei documenti	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. Cabine ad uso dei clienti, con priorità per i clienti che devono attendere più a lungo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Schermi di grandi dimensioni per chiamare i clienti, se necessario, al loro specifico banco appuntamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Uno spazio di calma per risolvere i problemi difficili nella privacy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Area d'attesa generale	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7. Sportelli di servizio, dove si terranno gli appuntamenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

14. Per creare uno spazio più tranquillo e silenzioso con un supporto di alta qualità, dobbiamo concentrare il nostro servizio su quei residenti che hanno difficoltà ad accedere al consiglio attraverso altri metodi di contatto, e limitare l'accesso di coloro che possono utilizzare tutti gli altri metodi disponibili. Ti preghiamo di dirci cosa ne pensi?

15. Ti preghiamo di fornirci altri commenti sulle nostre proposte o suggerimenti per migliorare il nostro nuovo centro clienti

16. Se desideri essere più coinvolto, tramite gruppo di discussione o semplicemente per condividere i tuoi pensieri, nella progettazione e nella creazione del nuovo servizio faccia a faccia, lascia i tuoi dati qui sotto e ti contatteremo..

Nome

Posta elettronica

Numero di telefono

Di' la tua sul nostro progetto di riprogettazione del centro clienti al Centro Civico

Su di te

To Per essere sicuri di fornire servizi equi a tutte le diverse comunità di Lambeth e soddisfare le esigenze dei diversi gruppi, è importante che ti facciamo alcune domande su di te. Non sei obbligato a fornire le informazioni richieste, ma ci sarebbe di grande aiuto se lo facessi. Le informazioni saranno utilizzate per aiutarci a pianificare servizi che soddisfino le esigenze di tutti i suoi utenti. Le tue risposte saranno mantenute riservate e qualsiasi informazione pubblicata sarà resa anonima. I dati di questo sondaggio saranno condivisi con Capita che gestisce il nostro centro servizi per consentire loro di apportare modifiche al servizio nessuna informazione che possa identificare te, la tua casa o il tuo nucleo familiare sarà passata ad altre organizzazioni senza chiedertelo prima. I tuoi dati saranno conservati in linea con l'informativa sulla privacy di Lambeth. <https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice>

Si prega di notare che se stai rispondendo a questo sondaggio in qualsiasi lingua diversa dall'inglese, potremmo avere bisogno di condividere le tue risposte con la nostra terza parte contraente 'The Big Word' solo a scopo di traduzione. Condivideremo solo le tue risposte alle domande sul cambiamento del servizio e non le tue risposte demografiche, il codice postale o l'indirizzo e-mail.

17. Quale fascia d'età si applica a te?

- Sotto i 18 anni
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- 75-84
- 85+
- Preferisco non dirlo

18. Quale di queste attività descrive meglio ciò che stai facendo attualmente?

- Dipendente con lavoro a tempo pieno (30 ore più a settimana)
- Dipendente con lavoro a tempo parziale (meno di 30 ore settimanali)
- Lavoratori autonomi a tempo pieno
- Lavoratori autonomi a tempo parziale
- In un programma di formazione sostenuto dal governo (ad es. apprendistato moderno / Formazione per il lavoro)
- Istruzione a tempo pieno a scuola, al college o all'università
- Disoccupato e disponibile al lavoro
- Malato permanente / disabile
- Totalmente in pensione
- Prendersi cura della casa
- Preferisco non dirlo
- Non lo so

Altro (si prega di specificare)

19. Qual è la tua lingua principale??

- Inglese
- Portoghese
- Yoruba
- Polacco
- Spagnolo
- Francese
- Italiano
- Somali
- Twi

Altra (si prega di specificare)

20. Qual è il tuo gruppo etnico?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Bianco inglese / gallese / scozzese / scozzese / nordirlandese / britannico | <input type="checkbox"/> Asiatico / Asiatico Indiano britannico |
| <input type="checkbox"/> Bianco Irlandese | <input type="checkbox"/> Asiatico / Asiatico britannico pakistani |
| <input type="checkbox"/> Bianco Portoghese | <input type="checkbox"/> Asian / Asiatico britannico bangladese |
| <input type="checkbox"/> Bianco Spagnolo | <input type="checkbox"/> Asiatico / Asiatico britannico cinese |
| <input type="checkbox"/> Bianco Polacco | <input type="checkbox"/> Nero africano |
| <input type="checkbox"/> Viaggiatore zingaro bianco o irlandese | <input type="checkbox"/> Nero caraibico |
| <input type="checkbox"/> Misto bianco e nero caraibico | <input type="checkbox"/> Latino-americano / Latinx |
| <input type="checkbox"/> Misto bianco e nero africano | <input type="radio"/> Arabo |
| <input type="radio"/> Misto bianco e asiatico | |

Altro (si prega specificare)

21. Quale di queste descrive meglio la tua religione?

- Ateista
- Buddista
- Cristiano
- Hindu
- Ebraico
-
- Musulmano
- Sikh
- Nessuna religione
- Preferisco non dirlo / non lo so

Altro (si prega specificare)

22. Le tue attività quotidiane sono limitate a causa di un problema di salute o di una disabilità che è durato, o si prevede che durerà, almeno 12 mesi? Si prega di includere i problemi legati alla vecchiaia

- Sì, molto limitato
- Sì, un po' limitato
- No

23. Qual è la tua identità di sesso o di genere?

- Maschio
- Femmina
- Altro
- Non-binario
- Preferisco non dirlo

24. Quale delle seguenti descrive meglio il modo in cui occupi la tua casa?

- Proprietario occupante – Affittuario Lambeth
- Proprietario occupante - privato
- Affittato da Housing Association (associazione per l'edilizia abitativa)
- Affitto presso il Lambeth Council (incluso Tenant Management Organisation (Organizzazione della gestione degli inquilini))
- Affitto da locatore privato
- Proprietà condivisa
- Casa di riposo
- Ostello / Alloggi supportati
- Preferisco non dirlo

Altro (si prega specificare)

Grazie per aver trovato il tempo di completare questo sondaggio, clicca su Fatto per inviare le tue risposte