

Wypowiedz się na temat planów dotyczących modernizacji centrum obsługi klienta w naszym Civic Centre

Podsumowanie

Zapewniane przez nas usługi osobiste w Centrum Civic Centre zostały zawieszono ze względu na pandemię Covid-19. Przed ponownym otwarciem naszego Civic Centre, nasz Council pracuje nad planami dotyczącymi zwiększenia liczby usług online, wspierania osób mających problemy z dostępem online oraz wprowadzenia środków zdystansowania społecznego. W grudniu 2020 roku planujemy ponowne otwarcie z nowym rodzajem usług i dlatego chcielibyśmy usłyszeć, co państwo myślą o naszych propozycjach.

Dlaczego planujemy wprowadzenie zmian

Lokalni mieszkańcy poinformowali nas, że nasze Civic Centre jest zbyt głośne, zbyt łatwo dostępne i że trudno czasami wiedzieć, dokąd się udać. Duża liczba odwiedzających osób utrudniała nam również zapewnienie wysokiej jakości stałych usług tym osobom, które najbardziej potrzebują naszej pomocy.

Podczas lockdownu, nasz Concil wprowadził sposoby, za pomocą których mieszkańcy i biznesy mogli kontaktować się z nami bez konieczności przychodzenia do nas osobiście, głównie drogą rozmów telefonicznych lub rozmów wideo oraz poprzez wysyłanie wiadomości e-mail. Inwestujemy także w naszą stronę internetową oraz ulepszymy nasze centrum telefoniczne, tak aby nasi klienci mogli jak najszybciej uzyskać potrzebne im informacje.

Uważamy, że im więcej ludzie będą w stanie zrobić ze swojego domu, tym bardziej będzie to dla wszystkich wygodniejsze, a ponieważ usługi świadczone za pośrednictwem strony internetowej i telefonu kosztują Council znacznie mniej niż usługi świadczone twarzą w twarz, pomaga to Councilowi zaoszczędzić pieniądze, które można ponownie zainwestować w inne usługi, te których potrzebuje społeczność w Lambeth.

Co planujemy zmienić

Nasza propozycja polega na tym, że nowe usługi „twarzą w twarz” będą świadczone w szczególności dla osób, które

- Mają trudności z dostępem do naszych usług za pośrednictwem Internetu lub telefonu lub jest to dla nich niemożliwe i którym potrzebne jest indywidualne wsparcie z powodów takich, jak słaba znajomość języka angielskiego, problemy ze zdrowiem psychicznym, trudności w nauce, zaburzenia sensoryczne lub zaburzenia mowy.
- Nie mają w domu komputera lub skanera lub którym potrzebna jest pomoc w ich obsłudze
- Są zagrożone bezdomnością
- Mają umówione spotkanie dotyczące usług zapewnianych przez Council

Dzięki temu będziemy w stanie zapewnić wysokiej jakości usługi, które będą indywidualnie ukierunkowane na mniejszą

grupę klientów niż miało to miejsce poprzednio.

Planujemy przeprojektować poziom parterowy w Civic Centre oraz zainwestować w pracowników i technologię, tak abyśmy

mogli zapewnić:

Przyjazne, bezpieczne i spokojne otoczenie

Klarowną komunikację i oznakowanie dotyczące tego jak prowadzimy nasze działania

Lepsze zachowanie prywatności klientów

Wysoko wyszkolony personel, który zapewni doskonałą jakość obsługi klienta i który lepiej będzie w stanie spełniać różnorodne indywidualne potrzeby

Ulepszoną technologię, która umożliwi klientom łatwe korzystanie z usług
Otoczenie spełniające potrzeby osób z utrudnioną zdolnością poruszania się
Otoczenie, które zapewni państwu bezpieczeństwo i ochronę przed rozprzestrzeniającymi się wirusami

Niniejsza ankieta zawiera pytania dotyczące państwa powiązań z usługami zapewnianymi przez Council w Lambeth, używanych przez państwa metod kontaktowych, oraz zmian, które chcieliby państwo wprowadzić do tych usług, a także projektu konstrukcji przestrzeni. Ankieta ta nie powinna zająć więcej niż 15 minut zaś jej wyniki zamierzamy wykorzystać do dalszego ulepszania naszych propozycji. Dziękujemy za wzięcie udziału w naszej ankiecie!

* 1. Czy jesteś mieszkańcem Lambeth?

Tak

Nie

Wypowiedz się na temat planów dotyczących modernizacji centrum obsługi klienta w naszym Civic Centre

* 2. Prosimy o podanie swojego kodu pocztowego

* 3. Jeśli nie jesteś mieszkańcem, jakie jest Twoje główne powiązanie z Lambeth?

- Pracuję dla Council'u w Lambeth
- Pracuję dla innej organizacji rządowej lub organizacji sektora publicznego
- Pracuję dla organizacji wolontariackiej lub społecznościowej
- Pracuję tutaj (inne)
- Odwiedzam tutaj krewnych lub przyjaciół
- Jestem tu opiekunem
- Jestem tu wolontariuszem
- Studiuję tutaj
- Inne (proszę określić)

4. Jaka jest nazwa tej wolontariackiej lub społecznościowej organizacji?

5. Dla jakiego innego rodzaju organizacji pracujesz

Wypowiedz się na temat planów dotyczących modernizacji centrum obsługi klienta w naszym Civic Centre

* 6. Jak swobodnie czujesz się korzystając z telefonu i z Internetu?

	Bardzo swobodnie	Swobodnie	Ani swobodnie ani nieswobodnie	Nie swobodnie	Bardzo nieswobodnie
Telefon	<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. Jeśli nie czujesz się swobodnie korzystając z telefonu lub z Internetu, jakiego rodzaju napotykasz przeszkody?

* 8. W jaki sposób kontaktowałeś się z Council'em w Lambeth w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

- Telefonicznie
- Drogą e-mail
- Poprzez stronę internetową Council'u
- Poprzez media społecznościowe
- Droga pocztową
- Osobiście w Civic Centre
- Osobiście w innym budynku Council'u
- Za pośrednictwem grupy społecznościowej
- Za pośrednictwem radnego (Councillor)
- Nie kontaktowałem się z radą w ciągu ostatnich 12 miesięcy
- Inne (proszę określić)

* 9. Który to był budynek?

Wypowiedz się na temat planów dotyczących modernizacji centrum obsługi klienta w naszym Civic Centre

* 10. Jeśli kontaktowałeś się z Council'em w ciągu ostatnich 12 miesięcy, proszę wymienić, jakiego rodzaju usług twój kontakt dotyczył

- Council Tax (podatek lokalny)
- Benefits (świadczenia socjalne)
- Council Housing Repairs
- Council Housing Other
- Homelessness Prevention
- Rubbish and Recycling
- Street Care
- Blue Badges, Freedom Passes or Taxicards
- School Admissions (przyjęcia do szkoły)
- Registrar
- Planning
- Licensing
- Adult Social Care
- Children's Social Care
- Public Health
- Inne (proszę określić)

Wypowiedz się na temat planów dotyczących modernizacji centrum obsługi klienta w naszym Civic Centre

W jakim stopniu zgadzasz się, że poniższe zmiany projektowe wspierają nasz cel, którym jest zapewnienie lepszej obsługi naszym klientom?

Zdjęcia proponowanego przeprojektowania można zobaczyć poniżej, proszę spojrzeć i powiedzieć nam, co na ten temat myślisz.

Zdjęcie wnętrza Civic Centre



11. W jakim stopniu zgadzasz się, że poniższe zmiany projektowe wspierają nasz cel, którym jest zapewnienie lepszej obsługi naszym klientom?

	Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Ani się zgadzam, ani nie zgadzam	Nie zgadzam się	Zdecydowanie nie
1. Recepcja: Konieczne będzie kontrolowanie liczby klientów, którzy znajdują się w lokalu w danym czasie, dlatego też przedziały czasowe będą rezerwowane przy drzwiach, telefonicznie lub online. Może to oznaczać, że jeśli przybędziesz do Civic Centre bez wstępnie zarezerwowanego przedziału czasowego, być może będziemy musieli przyznać Ci miejsce w późniejszym przedziale czasowym.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ulepszona technologia, taka jak usługi tłumaczeniowe za pośrednictwem smartfonów (w tym brytyjski język migowy) i wykorzystanie tabletów, aby pomóc klientom w zgłoszeniu się na spotkanie i monitorowaniu czy wyznaczone przedziały czasowe są utrzymywane.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Jednokierunkowe wejście do strefy obsługi klienta przez łatwo dostępne drzwi automatyczne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Jednokierunkowe wyjście przez dostępne drzwi automatyczne ze strefy obsługi klienta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5. Toalety dla klientów. Klienci będą musieli poprosić personel o dostęp do toalety, jest to częścią naszych działań mających na celu zminimalizowanie ryzyka rozprzestrzenienia się zakażenia.					
6. Ulepszone oznakowanie					

pokazujące, w którym kierunku należy
się udać



Wypowiedz się na temat planów dotyczących modernizacji centrum obsługi klienta w naszym Civic Centre

W jakim stopniu zgadzasz się, że poniższe zmiany projektowe wspierają nasz cel, którym jest zapewnienie lepszej obsługi naszym klientom?

Zdjęcie wnętrza centrum obsługi klienta



12. W jakim stopniu zgadzasz się, że poniższe zmiany projektowe wspierają nasz cel, którym jest zapewnienie lepszej obsługi naszym klientom?

Zdecydowanie się zgadzam Zgadzam się Ani się zgadzam, ani nie zgadzam Nie zgadzam się Zdecydowanie nie

1. Komputery samoobsługowe. W tym obszarze spacerujący po wnętrzu personel będzie starał się zidentyfikować klientów potrzebujących dodatkowej pomocy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Dostęp do samo obsługiwanych skanerów umożliwiających wysyłanie do nas dokumentów	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Kabiny do użytku klientów, z priorytetem dla tych klientów, którzy muszą czekać dłużej	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Duże ekrany przeznaczone do wzywania klientów, jeśli będzie to konieczne, do poszczególnych stanowisko obsługi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Spokojne miejsce, przeznaczone do prywatnego rozwiązywania trudnych problemów	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Ogólna poczekalnia	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7. Pulpity obsługi, przy których będą odbywać się spotkania					

Wypowiedz się na temat planów dotyczących modernizacji centrum obsługi klienta w naszym Civic Centre

14. Aby stworzyć spokojniejsze i cichsze miejsce, zapewniające wysokiej jakości wsparcie, musimy skoncentrować nasze usługi na tych mieszkańcach, którzy mają trudności z dostępem do Council'u za pomocą innych metod kontaktu, i ograniczyć dostęp tych osób, które są w stanie użyć wszystkich innych dostępnych metod. Powiedz nam, co myślisz na ten temat.

15. Prosimy o przesłanie nam innych posiadanych przez siebie uwag dotyczących naszych propozycji lub sugestii dotyczących ulepszenia naszego nowego centrum obsługi klienta

16. Jeśli chciałbyś bardziej się zaangażować, poprzez udział w grupach fokusowych lub po prostu podzielić się swoimi przemyśleniami dotyczącymi konstrukcji lub stworzenia nowych usług „twarzą w twarz”, zostaw swoje dane poniżej, a my skontaktujemy się z Tobą.

Imię i nazwisko

Adres e-mail

Numer telefonu

O tobie

Aby upewnić się, że zapewniamy równość usług dla wszystkich zróżnicowanych społeczności w Lambeth i że spełniamy potrzeby różnych grup społecznych, ważnym jest, abyś odpowiedział na kilka zadanych przez nas pytań. Nie masz obowiązku odpowiadania na żadne z zadanych przez nas pytań, ale jeśli to zrobisz, bardzo nam to pomoże. Informacje od ciebie pomogą nam w planowaniu usług spełniających potrzeby wszystkich użytkowników. Twoje odpowiedzi będą traktowane jako poufne, a wszelkie publikowane informacje będą anonimowe. Dane z niniejszej ankiety zostaną udostępnione firmie Capita, która prowadzi nasze centrum usług, aby umożliwić im wprowadzenie zmian do tych usług. Żadne informacje, które mogłyby zidentyfikować ciebie, twój dom lub twoje gospodarstwo domowe, nie zostaną przekazane żadnym innym organizacjom bez uprzedniego uzgodnienia z tobą. Twoje dane będą przechowywane zgodnie z zasadami poufności w Lambeth

<https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice>

Prosimy pamiętać, że w przypadku udzielenia odpowiedzi na niniejszą ankietę w języku innym niż angielski, może zająć konieczność udostępnienia odpowiedzi naszemu zewnętrznemu wykonawcy, agencji „The Big Word”, wyłącznie do celów tłumaczeniowych. Udostępnione będą jedynie odpowiedzi na pytania dotyczące zmian w usługach, a nie odpowiedzi na pytania o charakterze demograficznym, twój kod pocztowy lub twój adres e-mail.

17. Która grupa wiekowa dotyczy ciebie?

- Poniżej 18 lat
- 18 -24
- 25 -34
- 35 -44
- 45 -54
- 55 -64
- 65 -74
- 75 -84
- 85+
- Wolę nie mówić

18. Które z tych czynności najlepiej opisują to, co obecnie robisz?

- Pracownik w pełnym wymiarze czasu pracy (30 godzin plus tygodniowo)
- Pracownik w niepełnym wymiarze czasu pracy (poniżej 30 godzin tygodniowo)
- Osoba prowadząca własną działalność gospodarczą w pełnym wymiarze czasu pracy
- Osoba prowadząca własną działalność gospodarczą w niepełnym wymiarze czasu pracy
- W ramach programu szkoleniowego wspieranego przez rząd (np. Modern Apprenticeship / Training for Work)
- Kształcenie w pełnym wymiarze godzin w szkole, na uczelni lub na uniwersytecie
- Bezrobotny i zdolny do pracy
- Trwale chory /niepełnosprawny
- Całkowicie emerytowany z pracy
- Opieka nad domem
- Wolę nie mówić
- Nie wiem

Inne (proszę określić)

19. Jaki jest Twój główny język?

- angielski
- portugalski
- yoruba
- hiszpański
- polski
- francuski
- włoski
- somalijski
- twi

Inne (proszę określić)

20. Jaka jest twoja grupa etniczna?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> biała angielska / walijska / szkocka / północno - irlandzka / brytyjska | <input type="checkbox"/> azjatycka / azjatycka brytyjska indyjska |
| <input type="checkbox"/> biała irlandzka | <input type="checkbox"/> azjatycka / azjatycka brytyjska pakistańska |
| <input type="checkbox"/> biała portugalska | <input type="checkbox"/> azjatycka / azjatycka brytyjska bangladeska |
| <input type="checkbox"/> biała hiszpańska | <input type="checkbox"/> azjatycka / azjatycka brytyjska chińska |
| <input type="checkbox"/> biała polska | <input type="checkbox"/> ciemnoskóra afrykańska |
| <input type="checkbox"/> biała cygańska lub irlandzki lud wędrowny | <input type="checkbox"/> ciemnoskóra karaibska |
| <input type="checkbox"/> mieszana biała i ciemnoskóra karaibska | <input type="checkbox"/> amerykańska łaćińska / Latinx |
| <input type="checkbox"/> mieszana biała i ciemnoskóra afrykańska | <input type="radio"/> arabska |
| <input type="radio"/> mieszana biała i azjatycka | |

Inne (proszę określić)

21. Które z poniższych najlepiej opisuje Twoją religię?

- ateista
- buddyzm
- chrześcijanin
- hinduizm
- judaizm
- muzułmanizm
- sikhizm
- brak religii
- wolę nie mówić / nie wiem

inne (proszę określić)

22. Czy twoje codzienne czynności są ograniczone z powodu problemu zdrowotnego lub z powodu niepełnosprawności, które trwają lub mają trwać co najmniej 12 miesięcy? Prosimy o uwzględnienie problemów związanych ze starszym wiekiem

- Tak, bardzo ograniczone
- Tak, trochę ograniczone

Nie

23. Jaka jest Twoja płeć lub tożsamość płciowa?

- męska
- żeńska
- inna
- Niebinarność
- Wolę nie mówić

24. Które z poniższych stwierdzeń najlepiej opisuje sposób, w jaki zajmujesz swój dom?

- właściciel – leasingobiorca Lambeth
- właściciel - prywatny
- wynajem od spółdzielni mieszkaniowej
- wynajem od Lambeth Council (w tym Tenant Management Organisation)
- wynajem od prywatnego właściciela
- współwłasność
- dom spokojnej starości
- Hostel / wspierane zakwaterowanie
- Wolę nie mówić

inne (proszę określić)

Dziękujemy za poświęcenie czasu na wypełnienie niniejszej ankiety. Kliknij Done, aby przesać swoje odpowiedzi