

關於西雅圖客戶服務局 (Seattle Customer Service Bureau)

西雅圖市政府相信每位與市政府打交道的市民都應該得到極好的服務。客戶服務局將通過幫助您獲得訊息、解決問題和投訴來做到這一點。

您可以致電到市政府訊息諮詢及投訴熱線 (**City Information and Complaint Line**) ，電話號碼是：206-684-CITY (2489) ， (TTY) 206-684-0476 ；或寫信到： PO Box 94726, Seattle, WA. 98124-4726 ；或發傳真到 206-684-5529 ；或上網到客戶服務局的網站 www.seattle.gov/customerservice/ ，填寫一份網上服務要求/投訴表。我們的辦公室地點在西雅圖市政大樓 (Seattle City Hall) 的一樓， (600 4th Avenue。)

我們的使命

幫助客戶獲得市政服務，並在西雅圖市政府內貫徹公平、公正、模範的客戶服務。

客戶服務局的職責

- 提供訊息並轉介到相關的市政府部門。
- 協助個人獲得公正、有效的市政服務。
- 研究和解釋市政府的條例、政策和程序。
- 協助對市政府某部門投訴或建議的市民提供一個中立的場所。
- 協助報告關於警察行為問題的市民提供另一個場所。我們將接受並整理您的意見、將其提交到專業可信任度辦公室 Office of Professional Accountability (OPA)的調查部門，以便於其進行審查和進一步的調查。
- 協助公平調查您對市政部門不公正行為的投訴，並對市政部門或市長提出應採取的行動和/或應改變的政策之建議。
- 調解個人和市政部門間的衝突，並尋找共同的解決之道。

非客戶服務局職責範圍

- 處理對當選官員或其員工的投訴，包括市長、市議員、市律師和市法官。
- 處理對市政府以外的投訴 (如:景郡(King County) ，華盛頓州、或聯邦政府) 。
- 處理對私人公司或非盈利機構的投訴。
- 具有權利來要求市政府部門採取行動或改變政策。但是，本局能夠建議市政部門改變政策、規定，並指出在市政服務中明顯的不公正。

如果要投訴或要求服務，我該做什麼？

1. 請客戶服務局幫助您理清應該與誰聯繫來解決您的問題。
2. 如果您在與相關部門聯繫後，仍然不能解決問題，我們將與您一起找到解決的辦法。