

Tungkol sa Kawanihan para sa Paglilingkod sa Customer ng Seattle (Seattle Customer Service Bureau)

Ang Lungsod ng Seattle ay naniniwala na lahat ng mga tao na nakikipag-ugnayan sa administrasyon ng lungsod ay nararapat na makatanggap ng pinakamahusay na serbisyo. Ipapairal ito ng Kawanihan ng Paglilingkod sa Parokyano (Customer Service Bureau) sa pamamagitan ng pagtulong sa inyo na makakuha ng impormasyon, lutasin ang mga problema at mga reklamo.

Maaari kayong tumawag sa **linya ng Impormasyon at Reklamo ng Lungsod (City Information and Complaint Line)** sa 206-684-CITY (2489) o (TTY) 206-684-0476, sumulat sa PO Box 94726, Seattle, WA. 98124-4726, magpadala ng fax sa 206-684-5529, o sagutin ang mga tanong sa on line serbisyo hiling/reklamo form na matatagpuan sa website ng Kawanihan ng Paglilingkod sa Parokyano (Customer Service Bureau) sa www.seattle.gov/customerservice/. Kami ay matatagpuan sa unang palapag ng Seattle City Hall sa 600 4th Avenue

Ang Aming Misyon

Upang tulungan ang aming mga parokyano sa paggamit ng mga serbisyo ng Lungsod at makatamo ng walang kinikilingan, katarungan, at kapuri-puring serbisyo sa parokyano sa buong administrasyon ng lungsod ng Seattle.

Ang ginagawa ng Kawanihan ng Paglilingkod sa Parokyano (Customer Service Bureau)

- Nagkakoob ng impormasyon at sanggunian sa naaangkop na mga departamento ng administrasyon ng Lungsod.
- Tulungan ang mga indibiduwal sa pagkakamit ng mga serbisyo ng lungsod sa isang walang kinikilingan at mahusay na pamamaraan.
- Pagsasaliksik at pagpapaliwanag ng mga kautusan, patakaran, at pamamaraan ng Lungsod
- Magkakoob ng walang pinapanigan na pagpupulong upang magsampa ng isang reklamo o opinyon tungkol sa isang departamento ng Lungsod.
- Magkakoob ng alternatibong pagpupulong para sa mga pagbibigay-alam ng mga mamamayan ang kanilang ikinababahala tungkol sa pag-uugali ng pulisya. Tatanggapin at isasadokumento ito para sa Imbestigasyon ng Tanggapan para sa

Propesyonal na Pananagutan (OPA; Office of Professional Accountability) Investigation Section para sa kanilang pagrepaso at pagsubaybay.

- Magsagawa ng isang walang pinapanigan na imbestigasyon ukol sa iyong mga alegasyon hinggil sa hindi makatarungan na pakikitungo ng isang departamento ng Lungsod at magmungkahi ng naangkop na pagkilos at/o pagbabago sa patakaran ng departamento ng Lungsod o ng Alkalde.
- Mamagitan sa hindi pagkakasunduan sa pagitan ng isang indibiduwal at departamento ng Lungsod upang makatagpo ng pagpapasiya sa magkabilang panig.

Hindi Ginagawa ng Kawanihan ng Paglilingkod sa Parokyano (Customer Service Bureau)

- Pangangasiwa sa mga reklamo tungkol sa mga nahalal ng opisyal o sa kanilang mga kawani. Kabilang na dito ang Alkalde, mga miyembro ng Konseho ng Lungsod, ang Abogado ng Lungsod, at Korte ng Munisipyo.
- Pangangasiwa ng mga reklamo sa labas ng administrasyon ng Lungsod (halimbawa: King County, Washington State, o ang Gobyernong Pederal).
- Pangangasiwa ng mga reklamo tungkol sa mga pribadong negosyo o mga walang-kinikitang organisasyon.
- Magkaroon ng awtoridad na hilingin mula sa mga departamento ng Lungsod na kumilos o baguhin ang patakaran. Gayunman, maaaring magmungkahi ng mga pagbabago ang Kawanihan sa patakaran o regulasyon at bigyang-diin ang mga malinaw na kawalan ng katarungan sa pagsasagawa ng serbisyo.

Kung mayroon akong reklamo o kahilingan na serbisyo, ano ang aking gagawin?

1. Magtanong sa Kawanihan ng Paglilingkod sa Parokyano (Customer Service Bureau) upang matulungan kang malaman kung kanino dapat makipag-ugnayan hinggil sa iyong pagkabahala.
2. Kung hindi mo pa rin malutas ang isyu makalipas makipag-ugnayan sa naaangkop na departamento, kami ay makikipagtulungan sa iyo upang makahanap ng solusyon.