

시애틀 고객 서비스국 (Seattle Customer Service Bureau)에 대하여

시애틀 시는 시정부와 상대하는 사람들은 모두 훌륭한 서비스를 받아야 한다고 믿습니다. 고객 서비스국은 여러분이 정보를 입수하고, 문제를 해결하고, 그리고 불평사항을 해소하는 것을 도움으로써 이를 성취하고자 합니다.

여러분은 **시 정보와 불평신고 번호(City Information and Complaint Line)** 에 206-684-CITY (2489)의 음성 전화번호로 연락하시거나 (청각 장애인용 전신타자기) 206-684-0476 로 연락하시거나, PO Box 94726, Seattle, WA. 98124-4726 에 서신을 보내실 수 있으며, 팩스는 206-684-5529 의 번호로 보내실 수 있고, 또는 고객 서비스국 웹사이트인 www.seattle.gov/customerservice/ 에서 on-line service request/complaint 양식을 작성하실 수도 있습니다. 우리는 시애틀 시청 건물, 600 4th Avenue , 1 층에 위치해 있습니다.

우리의 임무

고객들이 시에서 제공하는 서비스를 이용하는 것을 돕고, 시애틀시 정부 전반에 걸쳐 공정성과 정의를 실천하고 모범적 서비스를 제공한다.

고객 서비스국에서 하는 일

- 정보 제공과 고객을 적절한 시의 부서로 소개.
- 각 개인이 시의 서비스를 공정하고 효율적인 방법으로 이용할 수 있도록 도움.
- 시의 법령, 규정과 절차를 조사하고 설명함.
- 시 정부 부서에 관한 불평신고를 하거나 의견을 전달할 중립적 포럼 (논의 장소)을 제공함.
- 경찰의 행동과 관련된 시민들의 우려 사항을 논의하기 위한 별도의 포럼을 제공. 우리는 귀하의 우려 사항을 접수하고 문서화하며 검토와 사후조치를 위해 전문 책임성 사무국(Office of Professional Accountability: OPA)의 조사부에 정식으로 제출함.
- 귀하가 주장하는 시 정부 부서의 불공정성에 대해 공정한 조사를 실시하고 시 정부나 시장에게 적절한 조치 그리고/또는 정책의 변경을 추천함.
- 개인과 시 정부간에 분쟁을 중재하고 공동 해결 방안을 모색함.

고객 서비스국에서 하지 않는 일

- 선출된 관리자 그 직원에 대한 불평사항의 처리. 이에는 시장, 시의원, 시의 검사, 시법정 판사등이 포함됩니다.
- 시 정부 이외의 기관에 대한 불평사항의 처리 (예: 킹 카운티, 워싱턴 주 또는 연방 정부).
- 개인 기업이나 비영리 단체에 대한 불평 사항의 처리.

- 시 정부에 행동을 취하거나 정책을 변경하도록 요구할 권리 행사. 그러나 고객 서비스국은 시 정부의 정책이나 규정을 변경하도록 추천하고 서비스 제공의 확실한 불공정성을 지적할 수는 있습니다.

불평 사항이 있거나 서비스 요청을 하고 싶으면, 어떻게 해야 합니까?

1. 귀하의 문제에 대해 어디에 연락해야 하는 지 알아보는 것을 도와달라고 고객 서비스국에 요청하십시오.
2. 적절한 부서에 연락하신 후에도 문제를 해결하지 못하셨을 경우, 우리는 귀하가 문제를 해결하실 수 있도록 도움을 제공해 드릴 것입니다.