

Acerca del Seattle Customer Service Bureau (Departamento de Servicio al Cliente de Seattle)

La Ciudad de Seattle considera que todas las personas que se relacionan con el Gobierno de la Ciudad deberían recibir un servicio excelente. El Customer Service Bureau hará realidad ese deseo ayudándolo a usted a obtener información, solucionar problemas y resolver quejas.

Puede llamar a la **City Information and Complaint Line** (Línea de Quejas e Información de la Ciudad), al servicio de voz 206-684-CITY (2489) o al sistema de teletipo (TTY) 206-684-0476; escribir a PO Box 94726, Seattle, WA 98124-4726; enviar un fax al 206-684-5529; o completar un formulario de queja/solicitud de servicio en línea, en la página web del Customer Service Bureau, en www.seattle.gov/customerservice/. Estamos ubicados en la Seattle City Hall (Municipalidad de la Ciudad de Seattle), al 600 4th Avenue.

Nuestra misión

Asistir a clientes tener acceso a servicios de la Ciudad y que logren igualdad, justicia y servicios de cliente ejemplares en todas partes del Gobierno de la Ciudad de Seattle.

El Customer Service Bureau:

- Brinda información y ofrece remisiones a los departamentos correspondientes del Gobierno de la Ciudad.
- Ayuda a que las personas obtengan los servicios de la Ciudad de manera justa y eficaz.
- Investiga y explica los procedimientos, las políticas y las ordenanzas de la Ciudad.
- Ofrece un foro neutral en el cual presentar una queja o una opinión sobre un departamento de la Ciudad.
- Ofrece un foro alternativo para que los ciudadanos comuniquen sus preocupaciones sobre el comportamiento de la policía. Recibiremos y documentaremos sus preocupaciones, y después las presentaremos ante la Sección de Investigación de la Office of Professional Accountability (OPA, Oficina de Responsabilidad Profesional) para su revisión y seguimiento.
- Conducirá una investigación imparcial si usted acusa a un departamento de la Ciudad de actuar de manera injusta, y les sugiere a los departamentos de la Ciudad o al Alcalde medidas y/o cambios adecuados en la política.

- Oficia de mediador en los conflictos entre una persona y un departamento de la Ciudad, a fin de encontrar una solución para ambas partes.

El Customer Service Bureau no:

- Se ocupa de quejas sobre los funcionarios elegidos o su personal, incluidos el Alcalde, los miembros del Municipio, el Abogado de la Ciudad y los Jueces del Tribunal Municipal.
- Se ocupa de quejas que no estén vinculadas con el Gobierno de la Ciudad (por ejemplo, el Condado de King, el Estado de Washington o el Gobierno Federal).
- Se ocupa de quejas sobre organismos sin fines de lucro o entidades de comercio privadas.
- Tiene autoridad para exigirles a los departamentos de la Ciudad que tomen medidas o cambien una política. Sin embargo, el Bureau puede sugerir cambios en la política o en las normas de los departamentos de la Ciudad y señalar actitudes injustas evidentes en cuanto al servicio que se brinda.

Si tengo una queja o deseo solicitar un servicio, ¿qué tengo que hacer?

1. Pídale al Customer Service Bureau que lo ayude a determinar con quién tiene que comunicarse al respecto.
2. Si después de comunicarse con el departamento correspondiente sigue sin poder resolver su problema, lo ayudaremos a encontrar una solución.