Thành Phố Seattle
Thị Trưởng, Gregory J. Nickels

THÔNG CÁO BÁO CHÍ

Dành để phát hành ngay

Ngày 3 tháng Sáu, 2008

Liên lạc: Alex Fryer, (206) 684-8358 hoặc (205) 423-4541 (cell)
Alex.fryer@seattle.gov

Ngài Thị Trưởng kêu gọi cộng đồng giúp đỡ thành lập Bản Tuyên Bố về Các Quyền Liên Quan tới Dịch Vụ Khách Hàng

Kính mời các cư dân trong cộng đồng đóng góp ý kiến qua cuộc thăm dò ý kiến từ nay tới ngày 30 tháng Sáu

SEATTLE — Cho dù là vấn đề cúp điện, giấy phép xây cất bị chậm trễ hay thắc mắc về thuế, khách hàng của thành phố Seattle thường phải trải qua một hệ thống quan liêu phức tạp một cách không cần thiết trước khi vấn đề của họ có thể giải quyết được. Thị Trưởng Greg Nickels nói rằng chính quyền thành phố có thể làm tốt hơn và ông muốn biết ý kiến của quý vị.

Ông Nickels nói: "Một số người nghĩ rằng chính phủ không phải là một cơ sở kinh doanh; chúng tôi không có khách hàng. Tôi nghĩ rằng 600,000 con người cư ngụ ở đây đóng thuế và đóng góp cho cuộc sống của thành phố này sẽ không đồng ý với suy nghĩ như vậy. Khách hàng của chúng ta có quyền sử dụng các dịch vụ của thành phố một cách nhanh chóng, hiệu quả và dễ dàng."

Ông Nickels thừa nhận rằng nhiều nhân viên đã vượt quá phạm vi trách nhiệm của mình để giải quyết các vấn đề của khách hàng. Ông nghĩ rằng vấn đề là hệ thống đã trở nên quan liêu cồng kềnh một cách không cần thiết. Để thiết lập các tiêu chuẩn và yêu cầu mới khi khách hàng cần giúp đỡ về các dịch vụ của thành phố, thành phố sẽ thiết lập Bản Tuyên Bố về Các Quyền Liên Quan tới Dịch Vụ Khách Hàng.

Ông Nickels nói: "Tôi dự định sẽ xem xét toàn bộ phương pháp phục vụ khách hàng của thành phố. Và chúng tôi cần biết ý kiến của các khách hàng để thiết lập một Bản Tuyên Bố về Các Quyền Liên Quan tới Dịch Vụ Khách Hàng. Khi dành thời gian trả lời một số câu hỏi đơn giản, khách hàng có thể giúp chúng tôi mang đến dịch vụ khách hàng cùng với việc phục vụ công chúng."

-- còn tiếp --

Trong một năm, thành phố nhận được hơn 10 triệu cuộc gọi điện thoại và hàng ngàn điện thư, thư bưu điện và cuộc viếng thăm khác của những người cần giúp đỡ. Rất nhiều yêu cầu đã được giải quyết thích hợp. Tuy nhiên, nhiều khi những người gọi lại gặp các danh mục điện thoại phức tạp hoặc bị đẩy qua lại giữa các ban ngành trong chính quyền thành phố.

Bản thăm dò ý kiến ngắn có ba câu hỏi này có sẵn trên Trang Mạng Điện Toán của thị trưởng tại: http://www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights/. Bản in của bản thăm dò ý kiến này cũng có sẵn tại các trung tâm dịch vụ khu phố, các trung tâm cộng đồng, Thư Viện Trung Tâm Thành Phố Seattle và các thư viện chi nhánh trong khu phố.

Thời hạn hoàn tất bản thăm dò ý kiến là thứ Hai, 30 tháng Sáu. Những người muốn biết thêm thông tin có thể gọi Ban Dịch Vụ Khách Hàng (CSB) tại (206) 684-CITY (2489) hoặc tới CSB trên trang mạng điện toán tại www.seattle.gov/customerservice/request.htm

Tới Trang Mạng Điện Toán của thị trưởng tại www.seattle.gov/mayor. Tìm hiểu quan điểm của thị trưởng về những nỗ lực nhằm phát triển giao thông, an toàn công cộng, cơ hội kinh tế và các cộng đồng lành mạnh bằng cách ghi danh nhận bản tin The Nickels Newsletter tại trang mạng điện toán www.seattle.gov/mayor/newsletter_signup.htm.

###