

Thông Tin Về Seattle Customer Service Bureau

Thành Phố Seattle tin rằng mỗi người tiếp xúc với chính quyền thành phố đều cần nhận được dịch vụ xuất sắc. Customer Service Bureau sẽ biến điều đó thành hiện thực bằng cách giúp quý vị có được thông tin, giải quyết các vấn đề rắc rối và giải quyết khiếu nại.

Quý vị có thể gọi **City Information and Complaint Line** tại số 206-684-CITY (2489) tiếng nói hoặc (TTY) tại 206-684-0476, viết thư tới PO Box 94726, Seattle, WA. 98124-4726, gửi fax tới 206-684-5529, hoặc điền mẫu khiếu nại/yêu cầu dịch vụ trực tuyến trên trang mạng điện toán của Customer Service Bureau tại www.seattle.gov/customerservice/. Văn phòng chúng tôi nằm trên tầng lầu thứ nhất của Seattle City Hall tại 600 4th Avenue.

Nhiệm Vụ Của Chúng Tôi

Giúp đỡ khách hàng sử dụng các dịch vụ của Thành Phố và đạt được sự công bằng, công lý và dịch vụ khách hàng xuất sắc trong tất cả các ban ngành của chính quyền thành phố Seattle.

Nhiệm vụ của Customer Service Bureau

- Cung cấp tin tức và giới thiệu tới các ban ngành của thích hợp trong chính quyền Thành Phố.
- Giúp đỡ các cá nhân có được các dịch vụ của thành phố một cách công bằng và hiệu quả.
- Nghiên cứu và giải thích về các sắc lệnh, chính sách và thủ tục của Thành Phố.
- Cung cấp một diễn đàn trung lập để khiếu nại hoặc nêu ý kiến về một ban ngành nào đó của Thành Phố.
- Cung cấp một diễn đàn thay thế cho cư dân báo cáo các vấn đề lo ngại về hành vi của cảnh sát. Chúng tôi sẽ tiếp nhận và ghi chép lại các vấn đề lo ngại của quý vị và đệ trình cho Ban Điều Tra của Office of Professional Accountability (OPA) để xem xét và theo dõi tiếp.
- Tiến hành điều tra không thiên vị các cáo buộc của quý vị liên quan tới sự không công bằng của một ban ngành trong Thành Phố và đề nghị các biện pháp xử lý thích hợp và/hoặc các thay đổi về chính sách cho các ban ngành Thành Phố và Thị Trường.
- Hòa giải các mâu thuẫn giữa một cá nhân và một ban ngành của Thành Phố để tìm cách giải quyết chung.

Customer Service Bureau không

- Giải quyết các khiếu nại về các viên chức dân cử hoặc nhân viên của họ. Điều này bao gồm Thị Trưởng, các thành viên trong Hội Đồng Thành Phố, Luật Sư Thành Phố và Thẩm Phán Tòa Án Thành Phố.
- Giải quyết các khiếu nại bên ngoài chính quyền Thành Phố (ví dụ như Quận King, Tiểu Bang Washington, hoặc Chính Quyền Liên Bang).
- Giải quyết các khiếu nại về các doanh nghiệp tư hoặc các cơ quan bất vụ lợi.
- Có thẩm quyền yêu cầu các ban ngành Thành Phố áp dụng biện pháp hoặc thay đổi chính sách. Tuy nhiên, Cơ Quan có thể đề xuất các thay đổi về các qui chế hoặc chính sách của ban ngành Thành Phố và chỉ ra những điểm bất công rõ ràng trong việc cung cấp dịch vụ.

Nếu tôi có khiếu nại hoặc yêu cầu dịch vụ, tôi nên làm gì?

1. Đề nghị Customer Service Bureau giúp quý vị tìm hiểu nơi cần liên lạc về vấn đề vướng mắc của quý vị.
2. Nếu quý vị vẫn không thể giải quyết được vấn đề đó sau khi liên lạc với ban ngành thích hợp, chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm giải pháp.