

Customer Bill of Rights

Panukalang Pangkarapatan ng Kliyente

"Some people say government isn't a business; we don't have customers. I think the 600,000 people who live here, pay taxes, and contribute to the life of our city would disagree. This is the city that set the gold standard for innovative customer service. We must move from a culture of "sorry, not my problem," to one of rolling up our sleeves and fixing the problem."
-- Mayor Greg Nickels

"Sinasabi ng ilan na ang gobyerno ay hindi isang negosyo; wala tayong mga kliyente. Sa aking palagay, ang 600,000 mga taong nakatira dito, na nagbabayad ng buwis, at tumutulong sa kabuhayan ng ating lungsod ay hindi sasang-ayon. Ito ay lungsod na nagpakilala ng pamantayang ginto para sa makabagong serbisyo sa kliyente. Kailangan nating umalis mula sa kulturang "ikinalulungkot ko, ngunit hindi ko ito problema," gawing isang pagtutupi ng manggas at pagululutas sa problema."

-- Alkalde Greg Nickels

Customer Service

Moving from "not my problem:" to fixing the problem

Serbisyo sa Kliyente

Pagbabago mula sa "hindi ko ito problema." patungo sa paglulutas ng problema

In a year the city of Seattle receives more than 10 million phone calls and thousands more e-mails, letters, and visits from people looking for help. Many are handled well. But too often, callers are confronted by a bureaucratic and unresponsive system that does not value their time or their intelligence. City government can do much better.

Sa loob ng isang taon, ang Lungsod ng Seattle ay nakakatanggap ng higit sa 10 milyong mga tawag at libu-libo pang mga e-mail, liham, at mga pagbisita mula sa taong humihiling ng tulong. Marami ay napapangasiwaan ng mabuti. Ngunit madalas, ang mga tumatawag ay nakakaharap sa byurokrasya at hindi tumutugong sistema na hindi nagbibigay halaga sa kanilang oras o talino. Maaaring mapahusay ang pamamahala ng Lungsod.

But first the City must establish clear standards and expectations, which will be based on the following guiding principles outlined in a Customer Bill of Rights:

Ngunit kailangan muna itatag ng Lungsod ang mga malililaw na patakaran at mga inaasahan, na mababatay sa mga sumusunod na gumagabay na tuntunin:

- Easy and understandable -- City products and services should be easy to locate and access.
- Madali at Naiintindihan -- Ang mga produkto at serbisyo ng Lungsod ay dapat madaling mahanap at magamit.

- Responsive -- City employees should be helpful, connecting customers with others who can help if they cannot.
- Tumutugon -- Ang mga empleyado ng Lungsod ay dapat matulungin, nakikipag-ugnayan sa mga kliyente at sa iba pang maaaring makatulong kung hindi nila ito magawa.
- Fair -- There should be no economic, social or cultural barriers to accessing City products and services.
- Makatarungan -- Dapat ay walang pang-ekonomiko, panlipunan o pang-kultura na hadlang sa paggamit ng mga produkto at serbisyo ng Lungsod.
- Results oriented -- Customers should get results, not just process.
- Patungo sa mga Resulta -- Ang mga kliyente ay dapat makakuha ng mga resulta , at hindi lamang basta proseso.

To help us develop a meaningful "Customer Bill of Rights," we need to hear from our customers. Please take a few minutes to respond to a few questions. Your responses will help us focus the Customer Bill of Rights and develop an open, responsive and accessible government that serves all customers regardless of language, income or neighborhood.

Upang makatulong sa amin na makabuo ng isang makabuluhang Panukalang Pangkarapatan, kinakailangan naming makarinig ng puna mula sa aming mga kliyente. Mangyari lamang na maglaan ng ilang minuto upang sagutan ang ilang mga katanungan sa kabilang bahagi ng pilyego na ito. Ang iyong mga sagot ay makakatulong sa aming na mapatunguhan ang Panukalang Pangkarapatan ng Kliyente at bumuo ng isang bukas, tumutugon at madaling malapitan na pamahalaan na nagsisilbi sa lahat ng mga kliyente anuman ang wika, kinikita o bayan

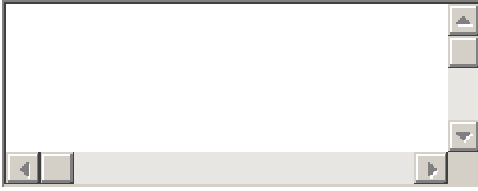
1. What does good customer service mean to you?

1. Ano ang kahulugan ng mahusay na serbisyo sa kliyente para sa iyo?



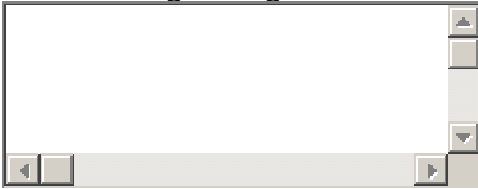
2. What do you think should be part of a customer bill of rights?

2. Ano sa iyong palagay ang dapat maging bahagi ng Panukalang Pangkarapatan ng kliyente?



3. Do you have a customer service experience with the city of Seattle that you would like to share?

3. Mayroon ka bang karanasan hinggil sa serbisyo sa kliyente ng lungsod ng Seattle na nais mong ibahagi?



If you would like to be contacted further about the bill of rights, please fill in the information below.

Kung nais mong mabigyan ng lubos pang kaalaman tungkol sa Panukalang Pangkarapatan, mangyari lamang na isulat ang mga impormasyon sa ibaba.

First Name Pangalan	<input type="text"/>
Last Name Apelyido	<input type="text"/>
Zip Code Zip Code	<input type="text"/>
E-mail E-mail	<input type="text"/>