



Lungsod ng Seattle Buod ng Pagkukusa ng Serbisyo sa Kliyente

Ang pangunahing trabaho ng Lungsod ng Seattle ay ang pagkakaloob ng mataas na kalidad na pangunahing mga serbisyo sa mga kliyente nito - ang mga mamamayan ng Seattle. Ang mga kliyente nito ay may karapatan sa mabilis, episyente at madaling magamit na mga pangunahing serbisyo - mula sa patubig at kuryente sa mga daanan at pampublikong kaligtasan. Bawat taon, ang Lungsod ng Seattle ay tumatanggap ng 10 milyong mga tawag sa telepono, at milyun-milyong mga e-mail at liham mula sa mga kliyente nito na nangangailangan ng tulong. Ang ilang mga kahilingan ay mahusay na napapangasiwaan, ngunit marami ang hindi.

Ang Problema

Ang kasalukuyang sistema ng Seattle ay puno ng burokrasiya at hindi tumutugon. Ang mga kliyente ay humaharap sa tatlong mga pagsubok:

- **Hindi nila alam kung anong numero ang tatawagan.** *Mayroong higit sa 1,000 mga numero ang nakalista sa blue pages, ang mga kliyente ay kadalasang dumudulog sa paghuhula, pagtitingin sa mga nakakasuyang sangay ng telepono, o pagkuha ng hindi sinasagot na voicemail.*
- **Walang garantiya na sila ay matutulungan.** *Sa pamamagitan ng desentralisadong pakikitungo, walang katiyakan ang mga kliyente na mayroong nangangasiwa sa kanilang kahilingan at sinisigurado na ang kanilang mga problema ay nalutas.*
- **Walang pananagutan kapag nabigo ang Lungsod.** *Dahil walang paraan upang masubaybayan ang pagganap, hindi alam ng Lungsod kung saan ito nagtatagumpay, kung saan ito nagkakamali, at ano ang maaari nitong gawin upang umunlad.*

Sa pamamagitan ng layunin na magkaloob ng pinakamahusay na serbisyo sa kliyente, kinakailangan ng Lungsod na:

- **Pahusayin ang kadalian sa paggamit.** *Kinakailangan ng Lungsod na gawing mas madaling hanapin at gamitin ang mga serbisyo ng Lungsod para sa mga kliyente nito.*
- **Pahusayin ang kakayahan sa paglilingkod.** *Kailangan lutasin ng Lungsod ang mga kahilingan ukol sa serbisyo nang mahusay, subaybayan ang mga katayuan ng mga ito at panatiling may kaalaman ang mga kliyente.*
- **Pahusayin ang pananagutan at pagtupad.** *Kailangan pahusayin ng Lungsod ang pananagutan at pagtupad sa pamamagitan ng pangangalap at pag-uulat ng mga estatistika ng serbisyo at pagbibigay-alam sa mga kliyente nito kung ano ang magagawa ng Lungsod para sa kanilang mga kahilingan.*

Ang mga resulta ng survey hinggil sa Serbisyo sa Kliyente ay ipinalabas noong Agosto 2007 kung saan ipinahihiwatig na halos 90 porsiyento ng mga naninirahan ay ipinapalagay na magandang ideya para sa Lungsod ng Seattle ang paglalaan ng nag-iisang numero ng telepono para sa mga hindi-emerhensiya. Higit pa rito, ang palagay ng tatlong sangkapat ng mga naninirahan ay mahusay na gamit sa kanilang buwis ang pagtatatag ng nasabing sistema.

Ang Panukalang Pangkarapatan ng Kliyente

Takda ang tatlong-bahaging pakikitungo sa pagkakaloob ng mataas na kalidad na serbisyo sa kliyente, kailangan ay magtakda ang Lungsod ng malilina na patakaran at mga inaasahan, batay sa mga sumusunod na gumagabay na tuntunin:

- **Madali at Naiintindihan.** *Ang mga produkto at serbisyo ng Lungsod ay dapat madaling mahanap at magamit.*
- **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.*

- **Makatarungan.** *Dapat ay walang pang-ekonomiko, panlipunan o pang-kultura na hadlang sa paggamit ng mga produkto at serbisyo ng Lungsod.*
- **Patungo sa mga Resulta.** *Ang mga kliyente ay dapat makakuha ng mga resulta , at hindi lamang basta proseso.*

Ang mga tuntunin na ito ay ibabalangkas sa Panukalang Pangkarapatan ng Kliyente.

Susunod na Hakbang

- Mangangalap ang Lungsod ng saloobin mula sa mga kliyente - nang personal at online - kung ano ang dapat isama sa Panukalang Pangkarapatan ng Kliyente:
 - Ano ang kahulugan ng mahusay na serbisyo sa kliyente para sa iyo?
 - Ano sa iyong palagay ang dapat maging bahagi ng aming Panukalang Pangkarapatan ng kliyente?

Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa proyektong ito, makipag-ugnayan sa Kawanihan para sa Serbisyo sa Kliyente sa (206)684-CITY (2489) o bumisita sa Web site:

www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights