

## **Survey ukol sa Serbisyo sa Kliyente**

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

Sa loob ng isang taon, ang Lungsod ng Seattle ay nakakatanggap ng higit sa 10 milyong mga tawag at libu-libo pang mga email, 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.

Ngunit kailangan munang itatag ng Lungsod ang mga malilinaw na patakaran at mga inaasahan, na mababatay 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. 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 amin na ipokus 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.

Para sa mga karagdagang impormasyon, tumawag sa Kawanihan para sa Serbisyo sa Kliyente sa (206) 684-CITY (2486) o bumisita sa Web site ng Panukalang Pangkarapatan sa:

[www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights](http://www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights)

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

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

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

**Kung nais mong mabigyan ng lubos pang kaalaman tungkol sa Panukalang Pangkarapatan, mangyari lamang na ipagkaloob ang mga sumusunod na impormasyon:**

**Pangalan:**

**Address Pang-Koreo (isama ang zip code):**

**E-mail Address:**

**Telepono (isama ang area code):**

*Kung nais mo, maaari mong ihulog ang inyong nakumpletong survey sa Kawanihan para sa Serbisyo sa Kliyente ng Alkade (Mayor's Customer Service Bureau), P.O. Box 94726, Seattle, WA 98124-4726 O isauli ito sa alinmang Neighborhood Service Center (para sa listahan ng mga lokasyon, tumawag sa CSB sa (206) 684-CITY (2489)*

**SALAMAT**