

## 고객 서비스 설문조사

*“내 문제가 아니다:”에서 문제 해결의 사고방식으로 옮겨가기*

시에틀 시는 일년 동안 도움을 청하는 사람들로 부터 천만건 이상에 달하는 전화통화와 수천건에 달하는 이메일, 서신과 방문을 받습니다. 많은 사례들이 제대로 처리되고 있습니다. 그러나 아직도 전화를 건 사람들은 그들의 시간이나 지능을 가치없는 것으로 여기는 관료적이고 둔감한 시스템에 직면하는 경우가 너무 빈번하게 일어납니다. 시 정부는 이를 대폭 개선할 필요가 있습니다.

그러나 우선 시 정부는 고객의 기본 권리에 약속된 지침에 기반을 둔 확고한 기준과 기대치를 설정할 필요가 있습니다:

- 쉽고 이해할 수 있는 - 시에서 제공하는 제품과 서비스는 이를 찾고 이용하기가 쉬워야 합니다.
- 적절한 대응 - 시의 직원들은 고객에게 도움을 제공해야 하며, 직접 도움이 될 수 없을 경우에는 이를 제공할 다른 사람들과 고객을 연결시켜 드려야 합니다.
- 공정한 - 시의 제품과 서비스를 이용하는 데 있어 경제적, 사회적 또는 문화적 장벽이 존재해서는 안됩니다.
- 결과 지향적 - 고객들은 단지 절차 뿐만 아니라 결과를 제공 받아야 합니다.

이 원칙들은 고객 기본권에 그 개요가 포함될 것입니다. 우리가 의미있는 “고객의 기본 권리”를 개발하는데 도움을 얻고자, 우리는 고객들의 의견을 들어볼 필요가 있습니다.

**몇분 만 시간을 내셔서 본 페이지의 뒷면에 나온 몇가지 질문들에 답변해 주십시오.**

귀하의 답변은 우리가 언어, 수입이나 거주 지역에 상관없이 모든 고객들에게 초점을 맞춘 고객의 기본 권리들을 제정하고, 개방적이고, 대응적이며 쉽게 이용할 수 있는 정부의 서비스를 개발하는데 도움이 될 것입니다.

정보가 더 필요하시면, 고객 서비스 부(Customer Service Bureau)에 (206)684-CITY (2489)의 번호로 전화하시거나 기본 권리 (Bill of Rights) 웹사이트를 방문해 주십시오.

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

귀하에게 좋은 고객 서비스란 어떤 의미입니까?

귀하는 고객의 기본 권리들에 어떤 것이 포함되어야 한다고 생각하십니까?

귀하가 시애틀 시에서 받은 고객 서비스에 대해 우리와 공유하기를 원하시는 경험이 있으십니까?

기본 권리들에 대해 우리가 다시 연락해 드리기를 원하시면, 아래에 귀하의 정보를 기입해 주십시오.

이름:

주소(우편번호 포함):

이메일 주소:

전화번호 (지역번호 포함):

원하시면 완성하신 설문지를 시장의 고객 서비스부 (Mayor's Customer Service Bureau) 에  
P.O. Box 94726, Seattle, WA 98124-4726의 주소로 보내주시거나 어느 이웃 서비스 센터에나 제출해주시시오  
(위치의 목록을 문의하시려면 고객 서비스부에 (206) 684-CITY (2489)의 번호로 전화하십시오.)

**감사합니다**