City of Seattle

시애틀 시 **(City of Seattle)**

# 고객의 기본권리

*시애틀 (Seattle)시와 상대할때 고객들은 – 수도물, 전기, 도로, 공공 안전등 모든 서비스에 대해 신속하고, 효율적이고, 용이한 서비스를 받을 권리가 있습니다. 시애틀 (Seattle) 시의 사무실이나 직원에게 연락했을때 고객들은 항상 훌륭한 서비스를 기대할 수 있습니다. 고객의 기본권리는 4 가지 기준을 지침으로 하고 있습니다.*

## *1. 이용하기 쉽고 이해할 수 있어야함 --시에서 제공하는 제품과 서비스는 이를 찾고 이용하기가 쉬워야 합니다.*

- 시는 고객들에게 다가가서 시에서 제공하는 제품과 서비스에 대한 정보를 알려야 합니다.
- 고객은 시의 서비스의 위치를 찾고 한통의 전화나 seattle.gov 의 방문를 통해 또는, 서비스 센터로 찾아가거나 편지를 통해서 요청을 하는 것이 가능해야 합니다.
- 고객의 요청이 다수의 시 사무소와 부서들과 관련된 것일 경우, 시에서 그 업무를 맡아서 통합적으로 처리해 드릴 것입니다.
- 고객은 확실하고 정확한 정보를 제공받아야 합니다.
- 고객은 친절하고 정중한 대우를 받아야 합니다.

## *2. 요청에 대한 답변을 제공함 --시 정부 직원들은 도움을 제공해야 하며 직접 도울 수 없는 경우에 고객에게 도움이 될 다른 곳과 고객을 연결해 드려야 합니다.*

- 시 정부는 고객들에게 편리한 서비스 시간과 장소를 제공해야 합니다.
- 시 정부는 고객의 요청을 이행하는데 소요되는 시간과 해당되는 경우 이를 위해 드는 경비에 대한 예산에 대한 정보를 제공해야 합니다.
- 시 정부는 고객의 요청에 대한 진척사항을 통보하고 보류중인 요청의 현재 상황에 대한 고객의 질문에 즉시 답변을 할 준비가 되어 있어야 합니다.

## *3. 공정성--시의 제품이나 서비스를 이용하는데 있어 경제적, 사회적 또는 문화적 장벽이 존재해서는 않됩니다.*

- 시 정부는 고객들과 협력하여 시의 서비스가 확실히 고객의 필요성을 충족시키는 방향으로 설계되고 관리되도록 해야합니다.
- 시 정부는 고객의 요청을 이행하는데 있어 필요한 경우에는 통역 서비스를 제공해야 합니다.

## *4. 결과 지향적 --고객은 절차 뿐만 아니라 결과를 얻을 수 있어야 합니다.*

- 시 정부는 고객이 요청한 사항이 처리된 후, 이를 신속히 고객에게 통보해야 합니다.
- 시 정부는 고객의 요구사항을 처리하거나 해결하는 전체적 성과에 대해 정기적으로 평가 및 보고를 해야하비낟.

보다 자세한 정보를 원하시면 www.seattle.gov/CustomerService 를 방문하거나(206)684-CITY (2489)에 전화하셔서 고객 서비스국 (Customer Service Bureau)에 연락하십시오.