City of Seattle

Lungsod ng Seattle

Panukalang-Batas sa Karapatan ng Customer

Kapag nagnenegosyo sa Lungsod ng Seattle,ang mga customer ay may karapatan sa mabilis, episyente at madaling malapitan na serbisyo –mula sa tubig at kuryente hanggang sa mga kalye at kaligtasan ng publiko. Ang mga customer na tatawag sa alinman na opisina o empleyado ng Lungsod ng Seattle ay makaka-asa ng mahusay na serbisyo. Ang Panukalang-Batas sa Karapatan ng Customer ay nakapatnubay sa apat na pamantayan.

***1. Madali at naiintindihan** – Ang mga produkto sa lungsod at serbisyo ay kinakailangan madaling mahanap at malapitan.*

- Ang Lungsod ay dapat abutin ang kanilang mga customer para ipaalam sa kanila ang mga produkto at serbisyo ng Lungsod.
- Dapat mahanap ng customer ang kahit na anong serbisyo ng Lungsod at magpasimula ng kahilingan sa isang tawag sa telepono, pagbisita sa seattle.gov, pagpunta sa sentro ng serbisyo, o ng isang sulat.
- Kapag ang kahilingan ng customer ay kinakailangan ang maraming opisina o departamento ng Lungsod, Ang Lungsod ang mag-aayos ng trabahong iyon.
- Dapat makatanggap ang customer ng malinaw at tamang impormasyon.
- Dapat taratuhin ang customer na may paggalang at respeto.

***2. Tumutugon** – Ang mga empleyado ay dapat matulungin, ipinag-uugnay ang customer sa iba na maaring makatulong kung hindi nila kaya.*

- Ang Lungsod ay dapat nagbibigay ng oras at lugar ng serbisyo na madali para sa customer.
- Ang Lungsod ay dapat nagbibigay ng tantiya kung gaano katagal at kung maari, magkano ang halaga para maggawa ang hiling ng customer
- Ang Lungod ay dapat na ipinapaalam sa customer ang andar at handang sumagot sa katanungan tungkol sa istado ng hinihintay na kahilingan.

***3. Makatarungan** – Dapat walang ekonomiko, sosyal o hadlang sa kultural sa pagkuha ng produkto at serbisyo ng Lungsod.*

- Ang Lungsod ay dapat nakikipagtulungan sa kanilang customer para masiguro na ang serbisyo ng Lungsod ay dinisenyo at pinamamahalaan para nababagay sa kinakailangan ng customer.
- Ang Lungsod ay dapat nagbibigay ng serbisyo ng interpretasyon kapag kinakailangan upang maibigay ang hiling ng customer.

***4. Bihasa sa resulta** – Dapat makakuha ng resulta ang customer, hindi lamang pamamaraan.*

- Ang Lungsod dapat, sa tamang panahon, tignan muli ang customer pagkatapos makumpleto ang kanilang kahilingan.
- Ang Lungsod ay dapat madalas suriin at ibalita ang pangkalahatang pagsasagawa ng pagtugon o pag-ayos ng kahilingan ng customer.

Para sa karagdagan impormasyon, makipag-alam sa Customer Service Bureau sa www.seattle.gov/CustomerService o tumawag sa (206)684-CITY (2489)