

TranGO

Póliza de Comentario y Queja

TranGO celebra todos los comentarios o quejas porque nos ayuda a mejorar nuestro servicio a usted. Tu comentario o queja puede ser acerca de los servicios, la discriminación, o cualquier problema que encuentre. Si desea presentar una queja o un comentario, por favor, póngase en contacto con Kelly Scalf en cualquier número que aparece en este folleto, e-mail kscalf@okanogantransit.com, o escribir a: TranGO, 208 S Main #7, Omak, WA 98841

Es la póliza de OCTA a aceptar y examinar las observaciones y reclamaciones escritas del cliente cuando un cliente, su tutor o de su representante legal sienten que han sido tratados injustamente, objeto de discriminación, no han recibido servicios que creen que son elegibles o se sienten agraviados por un empleado de OCTA. Todas las quejas serán investigadas con prontitud y de manera imparcial y tan confidencial posible que sea posible, y una resolución pronta de cada queja esta comunicada a las partes interesadas como se describe en el OCTA Procedimiento de Queja. La represalia contra los clientes para llevar adelante una denuncia o que proporcionan información acerca de la discriminación es estrictamente prohibida.

Formas de Comentarios y Quejas del Cliente están disponibles en los autobuses y en las guías del pasajero, y cuando un cliente la pide. Si un cliente no puede presentarse un escrito, OCTA personal le ayudará con la asistencia que sea necesaria.



Procedimiento de Quejas de TranGO

Quejas deben ser presentadas dentro de un plazo de 60 días a partir de la supuesta de discriminación o acción.

Cuando se recibe una queja, el personal que la recibe la entrega al Director General y supervisor apropiado para su reviso.

El Supervisor llevará a cabo una investigación (o el Director General en caso de que la denuncia está conectado a un supervisor) y presentar sus conclusiones al Director General con recomendaciones para los pasos siguientes. El Supervisor le proporcionará una decisión por escrito al demandante dentro de 10 días.

El demandante podrá apelar la decisión de ponerse en contacto con el Director General, y proveer razones específicas por la cual la decisión inicial no es satisfactoria.

La decisión se convierte en definitiva cuando:

- El cliente acepta la decisión o se retira la denuncia.
- Según la determinación final del recurso al Director

P.O. Box 507, Okanogan, WA 98840 (Correo)
303 2nd Ave S, Suite A, Okanogan, WA 98840 (Física)

Teléfono: 509-557-6177

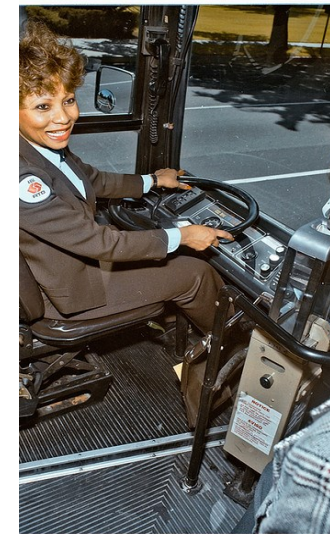
Email: kscalf@okanogantransit.com



TranGO
TRANSIT FOR GREATER OKANOGAN

DÍGANOS COMO ESTAMOS HACIENDO

Preocupaciones, Quejas, y Comentarios de Cliente



Tel: 509-557-6177



Fecha : _____

Nombre: _____

Dirección de Correo: _____ Ciudad _____ Código Postal _____

Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

Por Favor Indique Uno: Comentario Sugerencia Queja Reporte de Discriminación

Por favor llene la información que conozca:

Día/Fecha del incidente/evento: _____

Nombre de manejador/empleador (o descripción) _____

Tipo de Vehículo (y número si sea disponible) _____

Por favor describe lo que pasó:

