

TranGO

Póliza de Comentario y Queja

TranGO celebra todos los comentarios o quejas porque nos ayuda a mejorar nuestro servicio a usted. Su comentario o queja puede ser acerca de los servicios, la discriminación, o cualquier problema que se encuentre. Si desea presentar una queja o un comentario, por favor, póngase en contacto con el Director General en cualquier número que aparece en este folleto.

Telefono (509) 557-6177 , o escribir a:
TranGO , PO Box 507, Okanogan, WA 98840

Es la póliza de TranGO aceptar y considerar los comentarios y quejas escritas del cliente cuando un cliente, guardiana o su representante legal siente que ha sido

tratado injustamente, objeto de discriminación, no han recibido servicios que creen que son elegibles o se siente agraviados por un empleado de TranGO. Todas las quejas serán investigadas con prontitud y de manera imparcial y tan confidencial que sea posible, y una resolución pronta de cada queja esta comunicada a las partes interesadas como se describe en el TranGO Procedimiento de Queja. La represalia contra los clientes para llevar adelante una queja 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 enviar un formulario escrito, el personal de TranGO le ayudará con la asistencia que sea necesaria.

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

Teléfono: 509-557-6177

Email: btimm@okanogantansit.com



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 querellante dentro de 10 días.

El querellante 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 General.

Okanogan County Transit Authority está comprometido a que ninguna persona sea excluida de participar en, ni se le niegue el beneficio de servicios de transporte debido a su raza, color u origen nacional en conformidad con la protección que aporta el Título VI de la Administración Federal de Transporte (Federal Transit Administration, siglas en inglés, FTA) Circular 2702.1.A. Si usted cree que le han discriminado bajo Título VI, puede presentar una denuncia.



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(s): _____ Correo Electrónico: _____

Por Favor Indique Uno: Comentario Sugerencia Queja Reporte de Discriminación

Por favor complete toda la información que sepa:

Fecha/Tiempo del incidente/evento (si es aplicable): _____

Nombre de la ruta/ubicación/manejador/empleo etc. _____

Tipo de Vehículo (y número si sea disponible) _____

Por favor describa lo que sucedió o proporcione detalles específicos:

¿Cómo podríamos servirle mejor?

