

Grant Transit Authority

Política de quejas del cliente

Grant Transit Authority se compromete a brindar opciones de transporte confiables, seguras y satisfactorias para la comunidad. Los clientes de Grant Transit Authority son un aspecto fundamental de nuestro negocio y, como tales, sus comentarios son cruciales para el crecimiento y desarrollo de la agencia.

La Política de quejas de los clientes Grant Transit Authority se ha establecido para garantizar que los usuarios del sistema tengan una manera fácil y accesible de proporcionar comentarios a la agencia. Grant Transit Authority está abierto a escuchar cualquier comentario de los clientes, incluidas quejas, comentarios, sugerencias o inquietudes.

Cómo comunicarse con Grant Transit Authority: Los pasajeros pueden comunicarse con Grant Transit Authority de las siguientes maneras:

1. **Correo:** Los pasajeros pueden enviar sus comentarios por correo al Grant Transit Authority Administrative Office a PO Box 870, Moses Lake, WA. 98837.
2. **Línea de comentarios:** Los jinetes pueden contactar al Grant Transit Authority llamada gratuita al 800-406-9177. Esta línea está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.
3. **Correo electrónico:** : Los jinetes pueden contactar al Grant Transit Authority por correo electrónico a gta@granttransit.com.
4. **Fax:** Los pasajeros pueden enviar sus comentarios por escrito por fax al 509-350-8203.
5. **Línea de idioma:** Para los pasajeros que hablan un idioma que no sea inglés o español, Grant Transit Authority utilizará los servicios de la línea de idiomas para facilitar la llamada.
6. **Sitio web:** Los jinetes pueden ofrecer comentarios sobre el Grant Transit Authority Web Site en www.granttransit.com.

Proceso de revisión de comentarios: Todos los comentarios de los clientes son valiosos y serán revisados por el Gerente de Servicios Administrativos y/o el Gerente de Operaciones. Después de la revisión, la comunicación con el cliente se enviará a los representantes de la agencia correspondiente para su seguimiento.

1. Las inquietudes de los clientes, las quejas o los elogios de los empleados se enviarán al gerente de departamento correspondiente.
2. Las recomendaciones para la modificación del servicio o del sistema se enviarán al Gerente de Operaciones.
3. Las preguntas relacionadas con la discriminación o el prejuicio se enviarán al Gerente de Departamento y al Gerente General de la agencia.

Reconocimiento de comentarios: Cualquier persona que envíe un comentario, queja o sugerencia de servicio a Grant Transit Authority recibirá una respuesta siempre que proporcione información de contacto legible.

- Los comentarios enviados por correo o fax recibirán una respuesta dentro de los siete días hábiles.
- Los mensajes de correo electrónico, teléfono o originados en la web se devolverán dentro de las 72 horas.

Proceso de apelaciones de clientes: Cualquier persona que no esté satisfecha con la respuesta que recibe de Grant Transit Authority puede apelar la decisión. Un equipo de revisión compuesto por el gerente general, un representante de pasajeros y otro miembro del personal revisará las apelaciones de los clientes.

Información sobre la política: La información sobre la Política de quejas del cliente, incluido cómo presentar una queja, estará disponible para los pasajeros:

1. Cuando los clientes son aprobados para el servicio de paratransito ADA (ACCESS).
2. Cuando los clientes son reevaluados para el servicio de paratransito ADA (ACCESS) o si los clientes no son reevaluados, cada dos años.
3. En las tarjetas de comentarios disponibles en todos los vehículos de transporte.
4. En la oficina de Grant Transit Authority Administrative.
5. En el sitio web, www.granttransit.com

Reportando: El Gerente General compilará un resumen de las respuestas de los anexos para la Junta, el personal y los empleados para su uso en la revisión y evaluación del servicio.

Rastreo: Grant Transit Authority mantendrá un sistema de seguimiento de todos los comentarios de los clientes que proporcione una identificación única de cada comunicación del cliente y permita el acceso rápido a la información sobre el estado del comentario en cualquier momento.

Protección de Retribución: Los clientes de Grant Transit Authority deben poder enviar comentarios sin temor a represalias por parte de la agencia. Si un pasajero siente que está siendo tratado injustamente en respuesta a los comentarios que proporcionó, debe comunicarse con el Gerente de Servicios Administrativos de Grant Transit Authority. Grant Transit Authority disciplinará adecuadamente a cualquier empleado que tome represalias contra un cliente.