

## **Northshore Senior Center Política de Quejas del Transporte Por El Cliente**

Northshore Senior Center transporte (NSCT) el compromiso es proporcionar transporte accesible de la comunidad que hace honor a nuestro lema: seguridad, cortesía, comodidad. Ofrecer excelente servicio al cliente es un valor fundamental y comentarios de los clientes, o sugerencias, es esencial para lograr nuestra misión.

La discriminación está prohibida en todos los programas y actividades. Nadie será excluido por raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, credo o discapacidad

NSCT ha establecido una política de quejas del cliente para asegurar que los usuarios, acompañantes y el público pueden proporcionar fácilmente comentarios a nuestra agencia. NSCT anima a todas las formas de comentarios de los clientes incluyendo las quejas, elogios, inquietudes o sugerencias.

**Contactando Northshore Senior Center transporte:** los clientes y el público pueden contactar a NSCT por:

1. Correo: los clientes pueden enviar sus comentarios a La Oficina De Transporte Northshore Senior Center 10201 Riverside Drive, Bothell, WA 98011.
2. Teléfono: los clientes pueden comunicarse con la oficina de transporte en 425-286-1026. Si estamos fuera de la oficina, los clientes pueden dejar correo de voz 24 horas al día, 7 días a la semana.
3. Correo electrónico: los clientes pueden comunicarse con Centro Senior de Northshore. por correo electrónico a NSCTrans@mynorthshore.org
4. Fax: los clientes pueden enviar observaciones escritas a 425-487-3191.
5. Banco de idioma: para clientes que hablan un idioma distinto del inglés, NSCT utiliza la Cruz Roja Banco de idiomas para servicios de intérprete.

**Proceso de revisión de comentario del cliente:** todos los comentarios del cliente, positivos o de crítica, son valorados y será revisados por el Gerente de programa de transporte.

1. Preocupaciones del cliente, quejas o recomendaciones serán directamente investigados por el Gerente de Transporte para la acción apropiada.
2. Recomendaciones para la modificación del servicio serán analizadas por el Gerente de transporte para la consideración de mejoras del servicio.
3. Preguntas con respecto a la discriminación o prejuicio se reenviará a la Directora de recursos humanos Centro Senior de Northshore.

**Reconocimiento de comentario del cliente:** cualquier persona que presente una queja o servicio sugerencia a NSCT recibirán una respuesta siempre y cuando incluyan información legible.

- Comentarios enviados por correo o fax recibirá una respuesta dentro de 7 días hábiles.
- Comentario proporcionado por correo electrónico o teléfono recibirá una respuesta dentro de 3 días hábiles.

## **Northshore Senior Center Política de Quejas del Transporte Por El Cliente**

**Proceso de apelación del cliente:** cualquier persona que está insatisfecho con la respuesta que reciban de NSCT es Bienvenida a apelar la decisión.

- Apelaciones de respuestas del director del programa de transporte serán revisados por el Director del centro Centro Senior de Northshore..
- Apelaciones de las respuestas del Director de recursos humanos serán revisados por el Director Ejecutivo de Centro Senior de Northshore..

**Información sobre la política de queja del cliente:** información sobre la política, incluyendo cómo presentar una queja, estarán disponible a los usuarios:

1. Cuando nuevos usuarios están programados para el servicio.
2. En anuncios dentro de los vehículos.
3. En el sitio Web.

**Informes:** el administrador del programa de transporte elaborará un Resumen de las respuestas del cliente para la Junta, personal y empleados para su uso en el servicio de revisión y evaluación.

**De seguimiento:** NSCT mantendrá una base de seguimiento de datos para todos los comentarios del cliente que proporciona un número de seguimiento único para cada comentario y permite fácil acceso a la información sobre el estado del comentario en todo momento.

**Protección de retribución:** los clientes de NSCT debe ser capaz de enviar comentarios sin temor a represalias de la agencia o cualquier empleado. Cualquier cliente que se siente que han sido tratados injustamente en respuesta a los comentarios proporcionaron debe comunicarse con el Director del centro Northshore Senior. Centro Senior de Northshore. se disciplinara adecuadamente cualquier empleado que tome represalias contra un cliente.