

Northshore Senior Center

Política de quejas y quejas del cliente

El compromiso de Northshore Senior Center es brindar servicios de alta calidad que sean accesibles para todos en nuestra comunidad. Brindar un excelente servicio al cliente es un valor fundamental y los comentarios de los clientes, o retroalimentación, es esencial para lograr nuestra misión.

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

Northshore Senior Center ha establecido una Política de quejas y reclamos de clientes para garantizar que los pasajeros, miembros, participantes del programa, cuidadores y el público puedan proporcionar comentarios fácilmente a nuestra agencia. Northshore Senior Center fomenta todas las formas de comentarios de los clientes, incluidas quejas, elogios, inquietudes o sugerencias.

Comunicación de quejas: los clientes y el público pueden expresar una queja o inquietud a Northshore Senior Center a través de cualquiera de los siguientes medios.

1. Correo de EE. UU .: los clientes pueden enviar sus comentarios a

Northshore Senior Center
Attn: CEO
10201 E Riverside Drive
Bothell, WA 98011
425-286-1023
CEO@mynorthshore.org

2. Teléfono: Los clientes pueden comunicarse con nuestro CEO al 425-286-1023. Si estamos fuera de la oficina, los clientes pueden dejar el correo de voz las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

3. Correo electrónico: los clientes pueden comunicarse con Northshore Senior Center por correo electrónico a CEO@mynorthshore.org

4. Fax: los clientes pueden enviar sus comentarios por fax al 425-487-3191.

Proceso de revisión de comentarios de clientes: todos los comentarios de clientes, positivos o críticos, son valorados y el director ejecutivo los dirigirá al jefe de departamento correspondiente para su seguimiento.

1. Las inquietudes, quejas o elogios de los clientes serán investigadas directamente por el director o gerente del programa correspondiente para tomar las medidas adecuadas.
2. Las recomendaciones para la modificación del servicio serán analizadas por el Director o Gerente del programa correspondiente para considerar las mejoras del servicio.
3. Las preguntas sobre discriminación o prejuicios se enviarán a los servicios de Recursos Humanos del Centro para Personas Mayores de Northshore.

Reconocimiento de comentarios del cliente: cualquier persona que presente una queja o sugerencia de servicio al Centro para personas mayores de Northshore recibirá una respuesta siempre que incluya información de contacto legible.

- Los comentarios enviados por correo o fax recibirán una respuesta dentro de los 7 días hábiles.
- Los comentarios proporcionados por correo electrónico o teléfono recibirán una respuesta dentro de los 3 días hábiles.

Proceso de apelación de clientes: cualquier persona que no esté satisfecha con la respuesta que reciba del Northshore Senior Center puede apelar la decisión.

- Las apelaciones de respuestas serán revisadas por el director ejecutivo de Northshore Senior Center.
- Las apelaciones de respuestas de los servicios de Recursos Humanos serán revisadas por el director ejecutivo de Northshore Senior Center.

Información sobre la Política de quejas y reclamos del cliente: La información sobre la política, incluido cómo enviar una queja, estará disponible para los participantes del programa:

1. Una vez completada la documentación de registro organizativa.
2. Cuando se programa el servicio de nuevos pasajeros.
3. Publicado en nuestras instalaciones.
4. Publicado en nuestros vehículos.
5. En el sitio web.

Informes: Northshore Senior Center compilará un resumen de las respuestas de los clientes para la junta, el personal y los empleados para su uso en el servicio de revisión y evaluación.

Seguimiento: Northshore Senior Center mantendrá una base de datos de seguimiento para todas las quejas de los clientes que proporciona un número de seguimiento único para cada queja y permite un acceso rápido a la información sobre el estado del comentario en todo momento. Todas las quejas se conservarán durante un mínimo de seis años (o si la queja está afiliada a un proyecto financiado por WSDOT, la queja se mantendrá durante seis años después de la finalización del proyecto).

Protección contra represalias: los clientes e invitados de Northshore Senior Center deben poder enviar comentarios sin temor a represalias por parte de la agencia o de cualquier empleado. Cualquier cliente que sienta que ha sido tratado injustamente en respuesta a los comentarios que proporcionó debe comunicarse con el Director del Centro para Personas Mayores de Northshore. Northshore Senior Center disciplinará adecuadamente a cualquier empleado que tome represalias contra un cliente.