



Policia de QUEJAS de Tránsito de Concho Valley & PROCEDIMIENTO

CVT se compromete a proporcionar opciones de transporte confiables, seguras y satisfactorias para nuestra comunidad. Los clientes de Concho Valley Area son el foco principal de nuestro negocio y, como tal, sus comentarios son cruciales para el crecimiento y desarrollo de la agencia.

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

Contactarse con CVT Área de tránsito: Los usuarios pueden ponerse en contacto con CVTD de las siguientes maneras:

1. **Correo de Estados Unidos:** Los jinetes pueden enviar sus comentarios por correo a
Concho Valley Council of Governments
Attn: Concho Valley Transit
5430 Link Rd,
San Angelo, TX 76904
2. **Notificación Electrónica: cvtd.org**
3. **Concho Valley Transit lobby ubicado en : 510 N Chadbourne Street San Angelo Tx 76903**

Proceso de revisión de comentarios: Se valoran todos los comentarios de los clientes. Los comentarios serán revisados por el departamento de servicio al cliente que distribuirá la comunicación con el cliente a los representantes de la agencia apropiados.

1. Las preocupaciones de los clientes, quejas o elogios de los empleados se enviarán al supervisor apropiado.
2. Las recomendaciones para la modificación del servicio o del sistema se enviarán al Administrador de Operaciones de Tránsito. (**O'Keith Weatherspoon / Jerami Warren**)
3. Las preguntas relativas a la discriminación o sesgo se enviarán a Compliance.

Reconocimiento de Comentarios: Cualquier persona que presente un comentario, queja o sugerencia de servicio a CVT recibirá una respuesta siempre que proporcione información de contacto legible. Los comentarios enviados a través de US Mail o fax recibirán una respuesta en un plazo de siete días hábiles. Los mensajes de correo electrónico, teléfono o web originados se devolverán en un plazo de tres días hábiles.

Proceso de apelaciones de clientes: Cualquier persona que no esté satisfecha con la respuesta que reciba de CVTD es bienvenida a apelar la decisión.

Niveles de queja:

1. Preguntas "mayores" relacionadas con la seguridad o lesiones (por ejemplo, accidente de tráfico, conducción temeraria, evidencia de arma, agresión, comportamiento sexual inapropiado, fraude, etc.).
2. Problemas "mayores" relacionados con el servicio, el comportamiento y la seguridad sin lesiones (por ejemplo, acusación de conducción temeraria, accidente menor (no implica lesiones) y seguridad del vehículo).
3. Problemas "moderados" relacionados con el servicio o el comportamiento (por ejemplo, conductor/cliente tarde, largos tiempos de espera, mal servicio al cliente, problemas de mantenimiento del vehículo, etc.).
4. Queja /problemas "menores" que no impliquen seguridad, comportamiento o puntualidad (por ejemplo, vehículo sucio, olor del conductor, grosería del conductor).

Reportando: El Gerente de Tránsito recopilará un resumen de las respuestas de los pasajeros para la Junta Asesora, el Consejo Municipal, la Junta de Supervisores del Condado, el personal y los empleados para su uso en la revisión y evaluación del servicio.

Categorización: Cada queja se clasificará en una de las cinco "Bases de Quejas": Servicio al Cliente, Servicio, Mantenimiento, Cumplimiento (Título VI / ADA) y Seguridad.

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

Protección Contra Represalias:: Los clientes de CVT deben poder enviar comentarios sin temor a represalias de la agencia. Si un usuario siente que está siendo tratado injustamente en respuesta a los comentarios que proporcionó, debe ponerse en contacto con el gerente de operaciones en el depósito ubicado en 325-947-8729 y la administración de CVT se ocupará de la mejor y más adecuada mansión una vez que el proceso de investigación adecuado se ha completado.

