

VALLEY TRANSIT

Política de Comentarios de Clientes

Valley Transit buscará mejorar continuamente sus servicios alentando los comentarios y opiniones de los usuarios de los servicios de Valley Transit y de los miembros de la comunidad en general. Valley Transit proporcionará una variedad de formas de recibir comentarios y se asegurará de que las personas que hagan comentarios reciban un reconocimiento de sus comentarios.

1. **Accesibilidad**

Las personas que deseen hacer comentarios a Valley Transit podrán hacerlo de las siguientes maneras: en persona, dirigiéndose a la Junta Directiva en una reunión, por teléfono, fax, correo postal o correo electrónico.

Todo el personal de Valley Transit que tenga contacto con el público recibirá capacitación sobre el proceso de comentarios. Los comentarios normalmente los recibirá el Representante de Servicio al Cliente en la oficina principal de Valley Transit, de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm.

Los clientes que proporcionen comentarios no están obligados a dirigir sus comentarios a ningún empleado determinado, pero se solicita que se dirijan al Departamento de Administración llamando al 509-525-9140, enviando un correo electrónico a info@valleytransit.com, o en persona visitando 1401 West Rose Street, Walla Walla, Washington. Los comentarios de los clientes se pueden ofrecer al personal de forma individual e informal en cualquier momento.

Si un cliente desea comentar directamente a la Junta Directiva de Valley Transit de manera formal, los comentarios pueden hacerse durante la sección de comentarios públicos de las reuniones programadas de la Junta. Por lo general, se llevan a cabo el tercer jueves de cada mes y comienzan a las 6:30 pm. Los miembros del público pueden asistir en persona en 1401 West Rose Street, Walla Walla, Washington, o virtualmente. La información de asistencia virtual para cada reunión se publica en www.valleytransit.com/about-us/public-meetings/ al menos una semana antes de la reunión.

2. **Reconocimiento**

Cualquier persona que envíe un comentario y proporcione un nombre, número de teléfono, dirección o dirección de correo electrónico recibirá un acuse de recibo del comentario dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a la recepción del comentario por parte de Valley Transit. Aquellos que no proporcionen información de contacto no recibirán reconocimiento de su comentario, pero su comentario será objeto de un seguimiento interno.

3. **Investigación y Seguimiento**

Las quejas o inquietudes se asignarán a un supervisor de carreteras de Valley Transit para su investigación y seguimiento. Los comentarios y/o sugerencias sobre los servicios de Valley Transit se asignarán al personal responsable del desarrollo del servicio o a otro departamento apropiado para su investigación y seguimiento.

4. **Felicitaciones**

Los elogios con respecto a las personas se enviarán al empleado y a su supervisor para su reconocimiento. Los elogios para la agencia se enviarán al Gerente General o su designado.

5. **Seguimiento**

Valley Transit mantendrá un sistema de seguimiento para todos los comentarios que proporcione una identificación única de cada comentario y permita el acceso rápido a la información sobre el estado del comentario en cualquier momento.

El proceso de comentarios (es decir, ingreso de datos, asignación, rastreo, seguimiento, respuesta, informe) será administrado por el personal del Departamento de Operaciones.

6. Respuestas

Valley Transit responderá a la persona que comenta dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción del comentario. En caso de que el tiempo necesario para la respuesta supere los quince días, se informará del estado a quien comenta, además de recibir una respuesta final.

Las respuestas deberán estar en el formato solicitado (es decir, escrito, verbal, correo electrónico y/o formato alternativo o accesible).

7. Reportando

Cada comentario de los clientes se proporcionará a la Junta Directiva de Valley Transit en los materiales de sus reuniones mensuales. Se proporcionará un informe resumido a la Junta Directiva trimestralmente.

8. No Represalias

Valley Transit se asegurará de que la calidad del servicio brindado a las personas que envíen comentarios a la agencia no se vea afectada negativamente de ninguna manera por dicha presentación.

9. Educación y Divulgación

Valley Transit proporcionará información sobre el acceso al proceso de comentarios a pasajeros, empleados, agencias que atienden a personas con necesidades especiales y al público en general en formato impreso y electrónico.

- Sitio web de Valley Transit con un enlace de correo electrónico
- Horarios y Guías de Información al Cliente
- Vehículos del SErvice de Ingresos

10. Proceso de Apelación

Valley Transit proporcionará un proceso de apelación formal a todas las personas que no estén satisfechas con el resultado de su comentario de servicio. Las respuestas apeladas deberán estar en el formato solicitado (es decir, escrito, verbal, correo electrónico y/o formato alternativo o accesible).

Acción Por	Acción
Cliente	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de nuestra respuesta al comentario, el cliente puede presentar por escrito al Gerente de Operaciones, una explicación detallada de por qué la respuesta recibida no es satisfactoria.
Gerente de Operaciones de Valley Transit	Investigar y responder a la apelación presentada dentro de los siete días hábiles.
Cliente	Si no se resuelve satisfactoriamente, presente por escrito al Gerente General, la(s) razón(es) por la cual la respuesta de la apelación recibida no es satisfactoria dentro de los siete días hábiles.
Gerente de General de Valley Transit	Investigar y responder a las apelaciones presentadas dentro de los siete días hábiles. El Gerente General es el último nivel dentro del proceso de apelación.