

# Procedimiento de Quejas de UCHRA para Transporte Público

Los clientes/ pasajeros tienen el derecho de presentar una queja si no están satisfechos(as) con su servicio o si sienten que recibieron un trato injusto por algún representante de UCHRA.

- *Primero – Preguntele a su chofer por el procedimiento de quejas y/ó dele su queja al Coordinador del Condado de la oficina local de UCHRA.*
- *Segundo – Su Coordinador del Condado llevará acabo una investigación e intentará resolver la situación. Puede que el Coordinador del Condado vea necesario involucrar a Departamendo de Operaciones /al Supervisor de Entrenamiento o al Gerente de Movilidad para resolver la queja. Ellos responderán a su quea dentro de 30 días naturales por escrito.*
- *Tercero – Si su queja no se resuelve puede apelar la decision ante el Director de Transportación. El Director llevará acabo una investigación y le dará una respuesta por escrito dentro de cinco días hábiles*
- *Cuarto – Si aún no está satisfecho con la resolución de la queja, puede solicitar una junta con el Director de Transportación. Puede que el Director vea necesario incluir al Director de Recursos Humanos/Director de Relaciones para la Comunidad para determinar los pasos a seguir.*

Toda la documentación será documentada con copia a: La persona que presento la queja, a todos los partidos involucrados dentro del procedimiento, y en los archivos del programa.

AGENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE UPPER CUMBERLAND (UCHRA)

Programa de Transportación

Queja de Pasajero y Público General

Condado: \_\_\_\_\_

Nombre del chofer: \_\_\_\_\_ Camioneta #: \_\_\_\_\_

Nombre del demandante: \_\_\_\_\_

Demandante (s): \_\_\_\_\_ Teléfono #: \_\_\_\_\_

Nombre del testigo: \_\_\_\_\_ Teléfono #: \_\_\_\_\_

Fecha de la queja: \_\_\_\_\_ Hora de la queja \_\_\_\_\_

Indique el motivo de la queja:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Investigación y Recomendación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Respuesta y Recomendacion del Coordinador del Condado:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_