

## **Tránsito de Fort Smith Procedimiento de resolución de quejas**

### **RECIBO DE LA QUEJA:**

Al presentar una queja, asegúrese de comunicar su inquietud con un despachador o un miembro del personal de administración para garantizar el manejo adecuado de la queja.

### **DOCUMENTACIÓN DE QUEJA:**

El personal proporcionará una cuenta escrita para un cliente que se toma por teléfono, correo electrónico, carta o en persona. Las quejas pueden presentarse de forma anónima si la persona así lo desea. La información útil para el personal con fines de investigación incluye lo siguiente:

1. Fecha en que se presentó la queja
2. Nombre, número de teléfono o dirección de correo electrónico de la persona que presenta la queja (requerido si desea devolver la llamada / correo electrónico)
3. Descripción detallada de la queja, incluidos los nombres de las personas involucradas
4. Número de unidad y nombre y / o descripción física del conductor (si la queja involucra un autobús)
5. Hora aproximada en que ocurrió el incidente
6. Si la queja involucra un procedimiento o política, se deben dar detalles de la política.

### **QUEJAS FORMALES EN ASUNTOS DE ALTA SIGNIFICACIÓN:**

A continuación se describen las quejas formales o las quejas que involucran faltas graves de conducta en asuntos de gran importancia, como actividades ilegales.

1. La queja se hará por escrito y estará firmada por el o los denunciantes. En los casos en que el denunciante no pueda o no pueda proporcionar una declaración por escrito, se puede presentar una denuncia verbal. El director de tránsito entrevistará al denunciante y ayudará a la persona a convertir las quejas verbales por escrito. Sin embargo, todas las quejas deben estar firmadas por el denunciante o su representante.
2. Incluya la fecha del presunto acto de mala conducta, la fecha en que los denunciantes se enteraron del presunto acto o la fecha en la que se interrumpió esa conducta o la última instancia de conducta.
3. Presente una descripción detallada de los problemas, incluidos los nombres y cargos de las personas que se perciben como partes en la queja.
4. Una vez recibida la queja, el director de tránsito determinará su jurisdicción, aceptabilidad, necesidad de información adicional y asignará la queja al Departamento de Recursos Humanos para investigar el mérito de la queja.

### **SEGUIMIENTO:**

El personal administrativo intentará comunicarse con la persona que presenta la queja (si se proporciona la información de contacto) dentro de los tres (3) días hábiles para discutir la queja en detalle. Las quejas que involucran resoluciones de conducta de los empleados son confidenciales y no se compartirán con el denunciante.

### **MANTENIMIENTO DE REGISTROS:**

El supervisor del conductor mantiene un resumen de las quejas durante cinco (5) años. Los documentos de la queja permanecerán archivados durante al menos un (1) año a partir de la fecha del incidente.