

# Ztrans

## Queja Política y Procedimientos

Despacho Ztrans Centro recibe quejas de cliente o su representantes acerca de ruta fija, ruta interurbana, y Americano con discapacidades Acto (ADA) complementario paratránsito operaciones, políticas, y procedimientos. El siguiente política contornos el proceso para grabación, investigando, respondiendo a, y manteniendo quejas

### Objetivos

El objetivos de el queja procedimientos son a:

- Proporcionar un oportunidad para clientes a informe cualquier políticas, procedimientos, o comportamiento por Tránsito público Ztrans Programas ellos creer violar Federal Tránsito Administración (TLC) reglamentos
- Documento e investigar las acusaciones en a oportuno y exhaustivo manera.
- Oportuno responder a clientes y proporcionar el resultado de la investigación.

### Recepción de quejas

1. Despachadores o Personal administrativo recibir el queja de clientes o su representantes a través de teléfono (575-439-4971), correo (DIRECCIÓN mostrado abajo), en el Sitio web de Ztrans ( <https://www.ztrans.com> ), en Ztrans social medios de comunicación (Facebook & Twitter) o en persona en:

**Centro de Terapia Zia, Inc.**

Cliente Ztrans Servicio

Calle Primera 900

Alamogordo, Nuevo México 88310

2. Quejas son tomado a uno centenar ochenta (180) días pasado el fecha de el incidente. Más allá de eso tiempo período, quejas voluntad ser clasificado como comentarios
3. El queja es ingresó en nuestro Cliente Base de datos de servicios por personal de Ztrans al recibir en orden por un queja a ser investigado, clientes o su

representantes debe proporcionar un DIRECCIÓN, teléfono número, o correo electrónico DIRECCIÓN. Aquellos quejas sin contacto información voluntad ser clasificado como comentarios

4. personal de Ztrans revisar el quejas para lo completo y exactitud y llamar el cliente si adicional detalles son necesario para el investigación. Alguno detalles eso mayo ser solicitado son: fecha y tiempo de incidente, ubicación de incidente, Vehículo IDENTIFICACIÓN número (si conocido), nombre o IDENTIFICACIÓN # de agencia empleado (si se conoce), y descripción de lo que transpirado (si no ya proporcionó).

El personal de Ztrans tiene tres (3) negocio días a completo el inicial revisar para general servicio quejas

personal de Ztrans tener uno (1) negocio día a completo inicial revisar para todo "alto prioridad" quejas incluido ADA quejas

**TODO** quejas son entonces enrutado a el adecuado personal para investigación y cliente seguir arriba. Cualquier queja eso alega discriminación basado sobre discapacidad voluntad ser codificado como un queja de la ADA y voluntad ser enviado a José Hardin , Director de Transporte.

**Joseph Hardin, director de transporte**  
Calle Primera 900  
Alamogordo, Nuevo México 88310

## **Investigación de Quejas y Seguimiento de Clientes**

1. Personal de Ztrans es entonces responsable para reunión cualquier otro información necesario en orden a completo la investigación de el queja incluyendo, pero no limitado a, cualquier video o audio grabaciones de el incidente.
2. Una vez personal tiene terminado su investigación, un determinación en cuanto a qué remedio acción (si cualquier), es hecho dentro de siete (7) dias habiles para todos general servicio quejas El del departamento hallazgo es entonces grabado en el Cliente Servicio Base de datos. ADA las quejas están codificadas "alto prioridad," Por lo tanto, la designada el personal debe recomendar remediador acción si cualquier No más tarde que uno (1) negocio día de su recibo de el queja \_ del personal hallazgo es entonces grabado en el cliente Servicio Base de datos. Clientes voluntad entonces recibir a respuesta a su queja en el modo ellos seleccionado

(teléfono, correo electrónico, carta escrita). Si a cliente elige no a ser contactado este es anotado en el cliente Servicio Base de datos.

personal de Ztrans asegura todo quejas son grabado como 'cerrado' en el Cliente Servicio Base de datos dentro diez (10) días de queja recibo; el querellante voluntad tener estado contactado dentro eso tiempo período.

4. Si denunciante(s) discrepar con el determinación por el Ztrans, ellos puede apelar el decisión por escrito dentro treinta (30) días de la fecha de el determinación notificación. La apelación carta debería declarar las razones) el querellante cree el decisión estaba en error. El apelar carta debería ser blindado a:

**margaret o'neill**

**Jefe Oficial ejecutivo**

Centro de Terapia Zia, Inc.  
Calle Primera 900  
Alamogordo, Nuevo México 88310

### **Seguimiento de quejas y Grabar Retención**

Ztrans lo hará mantener a resumen registro de todo quejas En suma, todo queja documentos y materiales reunido durante el investigación son mantenido para No menos que cinco (5) años.