

Chuyến tuyến Fort Smith

NHẬN KHIẾU NẠI:

Khi nộp đơn khiếu nại, hãy đảm bảo thông báo mối quan ngại của bạn với điều phối viên hoặc thành viên của nhân viên quản lý để đảm bảo việc xử lý khiếu nại đúng cách.

GIẤY TỜ KHIẾU NẠI:

Nhân viên sẽ cung cấp tài khoản bằng văn bản cho khách hàng được thực hiện qua điện thoại, e-mail, thư hoặc gặp trực tiếp. Khiếu nại có thể được gửi ẩn danh nếu người đó chọn. Thông tin hữu ích cho nhân viên phục vụ mục đích điều tra bao gồm:

1. Ngày khiếu nại được đưa ra
2. Tên, số điện thoại hoặc địa chỉ e-mail của người khiếu nại (bắt buộc nếu họ muốn gọi lại / e-mail)
3. Mô tả chi tiết về khiếu nại bao gồm tên của (những) người liên quan
4. Số đơn vị và tên và / hoặc mô tả ngoại hình của người lái xe (nếu khiếu nại liên quan đến xe buýt)
5. Khoảng thời gian sự cố xảy ra
6. Nếu khiếu nại liên quan đến một thủ tục hoặc chính sách, thì chi tiết của chính sách phải được cung cấp.

CÁC KHIẾU NẠI CHÍNH THỨC TRONG CÁC VẤN ĐỀ CÓ GẤP ĐÔI:

Các khiếu nại chính thức hoặc khiếu nại liên quan đến hành vi sai trái nghiêm trọng về các vấn đề có ý nghĩa quan trọng như các hoạt động bất hợp pháp được nêu dưới đây.

1. Khiếu nại phải bằng văn bản và có chữ ký của (những) người khiếu nại. Trong trường hợp người khiếu nại không thể hoặc không có khả năng cung cấp một tuyên bố bằng văn bản, thì có thể khiếu nại bằng lời nói. Giám đốc vận chuyển sẽ phỏng vấn người khiếu nại và hỗ trợ người đó chuyển các khiếu nại bằng lời nói sang văn bản. Tuy nhiên, tất cả các khiếu nại phải có chữ ký của người khiếu nại hoặc người đại diện của họ.
2. Bao gồm ngày xảy ra hành vi sai trái bị cáo buộc, ngày mà những người khiếu nại biết về hành vi bị cáo buộc hoặc ngày mà hành vi đó bị chấm dứt hoặc trường hợp hành vi mới nhất.
3. Trình bày mô tả chi tiết về các vấn đề, bao gồm tên và chức danh công việc của những cá nhân được coi là các bên trong đơn khiếu nại.
4. Sau khi nhận được đơn khiếu nại, giám đốc vận chuyển sẽ xác định thẩm quyền, khả năng chấp nhận, nhu cầu thông tin bổ sung, cũng như giao đơn khiếu nại cho Bộ phận Nhân sự để điều tra về giá trị của khiếu nại.

THEO SÁT:

Nhân viên quản lý sẽ cố gắng liên hệ với người nộp đơn khiếu nại (nếu thông tin liên hệ được cung cấp) trong vòng ba (3) ngày làm việc để thảo luận chi tiết về khiếu nại. Đối với các khiếu nại liên quan đến các nghị quyết về hành vi của nhân viên là bí mật và sẽ không được chia sẻ với người khiếu nại.

LƯU TRỮ HỒ SƠ:

Một bản tóm tắt các khiếu nại được người giám sát lái xe duy trì trong năm (5) năm. Các tài liệu khiếu nại sẽ được lưu trong hồ sơ ít nhất một (1) năm kể từ ngày xảy ra vụ việc.