

Metropolitan Family Service

ASUNTO: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL CLIENTE

PROPÓSITO

Metropolitan Family Service considera que es en el mejor interés de la agencia y sus clientes para proporcionar un proceso de resolución de problemas de servicio o problemas. La resolución de problemas del cliente comienza con una buena comunicación. Le animamos a mantener las líneas de comunicación abiertas y utilizarlos. Recuerde que la comunicación clara y honesta que hace más fácil la solución de problemas y puede evitar que los pequeños problemas se conviertan.

Si usted siente que ha sido discriminado o acosado en modo alguno, póngase en contacto con el director o consejero delegado.

PROCESO

Quejas y apelaciones

En Metropolitan Family Service reconocemos que se producen diferencias de opinión y las quejas específicas. Este proceso de apelación se realiza una revisión formal de las quejas de los clientes.

1. Dirija las preocupaciones directamente con la persona involucrada, si es posible, y si no se resuelve a través de la discusión directa, comuníquese con los Administradores de programas o supervisor de para su consulta. Si el problema no se resuelve, póngase en contacto con el Director de Servicios a la Comunidad o el Director de Escuelas de la Comunidad. MFS tiene una política de puertas abiertas. No dude en ponerse en contacto con un director en cualquier momento.
2. Si el problema no se puede resolver con la personal del programa o con los Administradores de programas, envíe un formulario de Reclamo del Empleado para el Director dentro de diez (10) días después de la última conversación con la personal del programa o el Administrador de programas.
3. Todas las inquietudes o problemas se revisan de manera confidencial.