

Póliza de quejas de los usuarios de la Biblioteca pública de Brewster

La Biblioteca Pública de Brewster se esfuerza por brindar los más altos niveles de satisfacción y servicio a sus usuarios, pero reconocemos que ocasionalmente un usuario puede desear presentar una queja.

Un usuario de la biblioteca puede optar por comenzar presentando su queja de manera informal y oral al personal de la biblioteca. Si el usuario decide no hacerlo, o si la queja no se presta a una resolución informal, el usuario debe solicitar y completar un Formulario de quejas del usuario. El director de la biblioteca revisará de inmediato el formulario de queja terminado y, cuando corresponda, intentará resolver la queja directamente.

Si el usuario no está satisfecho con la respuesta provista, y/o si el Director decide que la situación amerita el aporte de la Junta directiva, cualquiera de las partes o ambas pueden presentar la queja por escrito a la atención de la Junta. Un usuario que desee hacerlo también puede solicitar la oportunidad de dirigirse a la Junta en una de sus reuniones mensuales.

La Junta directiva revisará de inmediato una queja que se le presente, brindará una respuesta oral y/o escrita a la queja y tomará cualquier medida correctiva adicional que justifiquen las circunstancias particulares.

Formulario de quejas de usuarios de la biblioteca pública de Brewster

Por favor, rellene el siguiente formulario. Intentaremos resolver su queja de manera rápida y justa.

1. Nombre: _____
2. Dirección: _____
3. Correo Electronico y Numero de Telefono #: _____
4. ¿Tiene usted una tarjeta de la Biblioteca de Brewster? Si _____ No _____
5. Si la respuesta a la pregunta #4 es "No", por favor indique el nombre de la Biblioteca pública a la que pertenece: _____
6. Personal de la Biblioteca que recibió la queja: _____
7. Describa brevemente su queja en el espacio a continuación o en una hoja aparte. Si es relevante, incluya en su descripción dónde y cuándo ocurrió el incidente (fecha y hora), los nombres completos de cualquier miembro del personal de la Biblioteca o de los usuarios involucrados y cómo estuvieron involucrados, cualquier esfuerzo previo realizado por usted y/o el personal de la Biblioteca para resolver la queja. , y cualquier otra información importante

Firma: _____ Fecha: _____

Biblioteca pública de Brewster

Formulario de quejas de los usuarios - Seguimiento del personal de la biblioteca

Resultados de la investigación:

Acción tomada (Incluya la fecha en que se contactó al usuario con el resultado):

Firma Aprobada: _____ Fecha: _____