American with Disabilities Act (ADA) Complaint Policy and Procedure
Acto de Americanos Deshabilitados (ADA) Procedimiento de Póliza de Querella

Esta póliza guía el procedimiento cuando Suntran recibe querellas ADA de sus clientes o sus representantes respecto a rutas fijas y operaciónes complementarios de paratransito ADA. La póliza a continuación delinéa el proceso para grabaciónes, investigaciónes, y contestando a y manteniendo querellas de ADA

Objetivos

- Proveer oportunidad a que los clientes reporten su creencia que existe violación regulativas de ADA respecto a pólizas, procedimientos, or acciónes de Suntran.
- Documentar e investigar las alegaciónes de manera concisa y a tiempo.
- Responder a tiempo a los clientes y proporcionar los resultados de la investigación.

Gerente de Suntran Transit

El Gerente de Suntran Tránsito investiga querellas ADA. Información de contacto con el Gerente de Tránsito:

Suntran
Fred Davies- Transit Manager
953 E Red Hills Parkway
St.George, UT 84770
(435) 673-TRAN (8726
Suntran@sgcity.org

Proceso y Recibo de Querella

1. Querella que se recibe por teléfono, correo electrónico, correo USPS o en persona.
2. Se aceptan querellas hasta 60 días después de la fecha del incidente. Más allá de este plazo, la querella se clasifica como comentarios.
3. Se registra la querella en un Excel Spreadsheet en cuanto se reciba la querella. El Gerente de Tránsito o su equipo mantendrán un sumario documentado de todas las querellas hasta no menos de cinco (5) años.

4. Para poder investigar una querella, la persona (s) iniciando la querella debe proporcionar nombre, domicilio, número de teléfono, o dirección electrónica . Sin información de contacto, se clasificará la querella como comentarios.
5. La querella debe describir la acción y o acomodación conseguida.
6. El autorizado por el Gerente de Tránsito, revisará la querella para completamiento y veracidad y llamará por teléfono si se necesita información adicionál para la investigación.
7. El Gerente de Tránsito puede conseguir ayuda del Departamento de Rehabilitación del Estado de Utah (USOR); Red Rock Center for Independence; o cualquier otra organización con conocimiento laboral de los requisitos ADA.
8. Se expedirá la decisión por escrito o de otra manera aceptable, declarando cuál medida, si hay, se obrará respecto a la querella.
9. Si el Gerente de Tránsito no puede alcanzar una decisión dentro de 30 días laborales, el o ella notificará al individuo deshabilitado, por escrito, o por medio de otra comunicación ac eptable, la razón por atardar y cuanto más tiempo se necesita para alcanzar una decisión.

Determinación

1. Se el querellante no está de acuerdo con la decisión por el Gerente de Tránsito, ellos pueden apelar la decisión por escrito dentro de treinta (30) días de la fecha de la carta de determinación. La carta de apelación debe mencionar la razón (es) por la cual el querellente cree que la decisión no es correcta. Debe mandar la carta de apelación a :

   City of St.George
   Director of Public Works
   175 East 200 North
   St.George, UT 84770