



Política de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Efectivo a partir del 16 de febrero de 2023

Título VI Aviso al público

Es política de Grant Transit Authority's (GTA) asegurar que ninguna persona, por motivos de raza, color, origen nacional, según lo dispuesto por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, sea excluida de participar en, se le niegue los beneficios de, o ser discriminado de otra manera bajo cualquiera de sus programas y actividades. Cualquier persona que crea que se ha violado su protección del Título VI, puede presentar una queja ante la Grant Transit Authority. Para obtener información adicional sobre los procedimientos de quejas del Título VI y/o información sobre nuestras obligaciones de no discriminación, comuníquese con el Coordinador del Título VI de Grant Transit Authority en gta@granttransit.com o llamando al 800-406-9177.

Información sobre la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Este material puede estar disponible en un formato alternativo enviando un correo electrónico a Grant Transit Authority a gta@granttransit.com o llamando al 800-406-9177. Las personas sordas o con problemas de audición pueden hacer una solicitud llamando al Servicio de Retransmisión del Estado de Washington al 711.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) se convirtió en ley el 26 de julio de 1990. La ADA es una legislación de derechos civiles que requiere que las personas con discapacidades reciban servicios de transporte comparables a los disponibles en el servicio de ruta fija.

Es política de Grant Transit Authority (GTA) que, vistos en su totalidad, los servicios, programas, instalaciones y comunicaciones proporcionados por GTA, directamente o por un proveedor de servicios contratado, sean fácilmente accesibles y utilizables por personas con discapacidades para la máxima medida posible. 49.CFR 37.105

1. Tarifas

Los servicios de autobús de transporte público general proporcionados por GTA, incluidos los servicios de ruta fija, los servicios de DART y los servicios de paratransito ACCESS, son gratuitos para todas las edades.

2. Cierres por vacaciones

Grant Transit Authority está cerrado los siguientes días festivos reconocidos a nivel nacional: Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Jr., Día de los presidentes, Día de los Caídos, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de los Veteranos, Día de Acción de Gracias, Día después del Día de Acción de Gracias, Día de Navidad.

3. Equipo aprobado

Los pasajeros serán transportados siempre que el elevador y el vehículo puedan acomodarlos físicamente, a menos que hacerlo sea incompatible con los requisitos legítimos de seguridad (ejemplo: el peso combinado de la silla de ruedas/ocupante excede el de las especificaciones del elevador). Además, GTA puede acomodar dispositivos de movilidad que cumplan con los siguientes estándares mínimos:

- *Silla de ruedas* significa una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de tres o más ruedas, utilizable en interiores, diseñada o modificada para y utilizada por personas con impedimentos de movilidad, ya sea de operación manual o motorizada.
- La medida del equipo no debe ser mayor a 30" de ancho y 48" de largo, incluyendo reposapiés y mochilas.
- Los andadores deben ser plegables y poder almacenarse entre los asientos.
- El equipo debe estar en buen estado de funcionamiento, con las baterías cargadas, los neumáticos inflados y todas las piezas aseguradas. (49 CFR 37.3)

- GTA puede aprobar dispositivos de movilidad no estándar caso por caso cuando los utilice una persona con discapacidad para fines de movilidad.

4. Frenos de dispositivos de movilidad

Al ocupar un ascensor o un área de seguridad, GTA recomienda que los pasajeros apliquen los frenos de sus dispositivos de movilidad; sin embargo, no están obligados a hacerlo. Con sillas eléctricas o scooters, GTA también recomienda que el interruptor de encendido se coloque en la posición de "apagado".

5. Uso de oxígeno portátil

Las personas con discapacidades que usan dispositivos de oxígeno portátiles pueden viajar con respiradores y suministros de oxígeno portátiles debidamente asegurados. Los suministros de oxígeno no deben obstruir el pasillo. (49 CFR 37.167 (h))

6. Aseguramientos

Los operadores utilizarán aseguramientos delanteros y traseros para asegurar los dispositivos de movilidad. Los operadores asegurarán los dispositivos de movilidad donde sean más fuertes. Los pasajeros pueden indicar sus lugares de sujeción preferidos en sus sillas de ruedas. Sin embargo, los operadores de GTA tienen la responsabilidad de asegurar las ayudas para la movilidad de la manera más óptima y segura posible. Todos los dispositivos de movilidad ocupados se asegurarán mirando hacia el frente, a menos que se trate de un autobús de ruta fija con área de seguridad mirando hacia atrás. Los operadores ayudarán a los pasajeros a negociar rampas y abrocharse los cinturones de seguridad; sin embargo, no puede ayudar a los pasajeros que usan sillas eléctricas o scooters con el funcionamiento de su equipo. GTA no se negará a transportar a alguien cuyo dispositivo de movilidad no pueda asegurarse satisfactoriamente, siempre que el dispositivo de movilidad se ajuste a la definición descrita en la Sección 3. (49 CFR 37.165)

7. Anuncios de parada de autobús

Las paradas en las principales intersecciones, puntos de transferencia y puntos de destino se anunciarán en los autobuses de rutas fijas de GTA. Los operadores de tránsito anunciarán otras paradas a pedido. (49 CFR 37.167 (a-c))

8. Asistentes de cuidado personal

Un asistente de atención personal es alguien que viaja con un pasajero elegible y lo ayuda a satisfacer sus necesidades personales. El pasajero puede viajar con el asistente de atención personal o viajar ocasionalmente con un asistente de atención

personal. Los pasajeros deben proporcionar su propio asistente de atención personal, si es necesario.

Un invitado o acompañante es cualquier persona que acompaña a un pasajero que no está designado como asistente de atención personal. (49 CFR 37 (d) Las reservas deben hacerse con anticipación para los invitados y acompañantes cuando viajan en GTA Paratransit. Se garantiza a los pasajeros el derecho de traer un acompañante con ellos, siempre que se haya hecho una reserva. Se permitirán otros acompañantes sujeto al espacio disponible. Todos los asistentes de atención personal y acompañantes deben embarcar/desembarcar desde el mismo lugar que el pasajero.

9. Animales de servicio

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. Para viajar en vehículos GTA:

- El animal de servicio debe permanecer bajo el control del propietario y comportarse adecuadamente.
- El animal de servicio debe permanecer a los pies o en el regazo del pasajero. No podrá ocupar un asiento separado.
- Los ejemplos de control inadecuado o comportamiento inapropiado incluyen agresividad hacia otros pasajeros o sus animales de servicio, aseo o limpieza inadecuados, aullidos y ladridos, etc. (49 CFR 37.137 (d))

10. Política de mascotas

También se pueden llevar a bordo mascotas pequeñas, que no sean animales de servicio, siempre que estén en un transportador de mascotas aprobado y permanezcan bajo el control del propietario.

11. Asistencia de Embarque

Los operadores colocarán el autobús para que subir y bajar del autobús sea lo más fácil posible para todos, minimizarán la pendiente de la rampa y utilizarán la opción de arrodillarse según sea necesario. Los operadores de autobuses proporcionarán asistencia a los pasajeros que lo soliciten. A los pasajeros con discapacidades se les debe permitir el tiempo adecuado para subir y bajar del vehículo.

12. Mantenimiento de Ascensores o Rampas

Los operadores de autobuses deben probar los ascensores y las rampas durante las inspecciones previas al viaje. La avería del equipo de accesibilidad debe informarse

inmediatamente al despacho. Un vehículo con un elevador o una rampa que no funcione debe retirarse del servicio lo antes posible y no puede volver a ponerse en servicio hasta que sea reparado. Si hay una falla en el ascensor o la rampa, se debe enviar un vehículo de reemplazo si el próximo viaje al destino de cualquier pasajero que use un dispositivo de movilidad está programado en más de 30 minutos. Si el próximo viaje al destino de cualquier pasajero que utilice un dispositivo de movilidad está programado en 30 minutos o menos, se puede enviar un vehículo de reemplazo, si está disponible. (49 CFR 37.163)

13. Asiento prioritario

Previa solicitud, los operadores de autobuses solicitarán, pero no exigirán, a los pasajeros que cedan los asientos prioritarios en la parte delantera del autobús a personas mayores y personas con discapacidades. Los operadores no están obligados a hacer cumplir la designación de asientos prioritarios más allá de realizar dicha solicitud.

14. Asientos reservados

Las áreas de aseguramiento de dispositivos de movilidad en los autobuses están reservadas. Los pasajeros que utilicen ayudas comunes para la movilidad deberán abordarse si las áreas de seguridad no están ocupadas por un dispositivo de movilidad, independientemente de la cantidad de pasajeros en el autobús. Los operadores de autobuses deben pedir a los pasajeros sentados en las áreas de seguridad que se muevan a otros asientos disponibles o que se pongan de pie.

15. Suspensión del Servicio

Los privilegios de un pasajero pueden suspenderse en cualquier propiedad, vehículo, parada de autobús o estación de GTA por infracción de cualquiera de las siguientes reglas:

- NO fumar, incluidos los cigarrillos electrónicos o el vapeo.
- NINGÚN comportamiento rebelde o irrespetuoso
- NO blasfemias o declaraciones despectivas, incluidos insultos raciales
- NO comportamiento intimidante, acosador o violento.
- No comer
- NO bebidas alcohólicas (las bebidas no alcohólicas están bien si están cubiertas de forma segura)
- NO artículos o líquidos inflamables o corrosivos
- Se debe limitar el uso de todos los dispositivos electrónicos (incluidos los teléfonos celulares) para no molestar a otros pasajeros.
- Se requiere vestimenta adecuada, incluyendo camisa y zapatos. GTA hablará con los pasajeros que muestren vestimenta o comportamiento inapropiados.

GTA puede denegar el servicio a los pasajeros que continúen exhibiendo vestimenta o comportamiento inapropiados.

- La higiene personal debe cumplir con los estándares que una persona razonable encontraría aceptables para un espacio público compartido. GTA hablará con los pasajeros que no cumplan con los estándares de higiene personal. GTA puede negar el servicio a los pasajeros que continúan exhibiendo una higiene personal inaceptable.
- Participar en otra conducta que sea inconsistente con el propósito previsto de la instalación, estación o vehículo de tránsito. (RCW 9.91.025
- GTA también puede suspender el servicio por infracciones de su política de ausencia del servicio de paratransito.

16. Política de notificación

GTA notificará al público sobre la política de ADA en su sitio web www.granttransit.com, y estará disponible a pedido llamando al 1-800-406-9177.

17. Servicio de paratransito

- a. *Requisito de elegibilidad:* una persona puede acceder a GTA Paratransit si esa persona tiene una discapacidad o una condición de salud incapacitante que le impide usar de forma independiente la ruta fija de GTA una parte o todo el tiempo. 49 CFR 37.123

La presencia de una discapacidad o una condición de salud incapacitante por sí sola no hace que una persona sea elegible automáticamente para el servicio de paratransito. El nivel de capacidad de una persona para viajar con éxito en la ruta fija de GTA es la base para la elegibilidad.

Una persona es elegible para el servicio de paratransito si ella o él:

- No puede abordar, viajar o salir de un autobús equipado con ascensor o rampa sin ayuda,
○
- Necesita usar un elevador o una rampa, pero no se puede implementar de manera segura en la parada de autobús de la persona,
○
- Tiene una discapacidad que le impide viajar hacia y desde su parada de autobús bajo ciertas condiciones,
Y
- Está certificada para usar GTA Paratransit

Los pasajeros potenciales pueden llamar al 800-406-9177 o al 509-509-766-1688 para solicitar una solicitud y/o programar una evaluación en persona.

GTA responderá a todos los solicitantes por escrito dentro de los 21 días posteriores a la recepción de la solicitud completa y la evaluación en persona. Si el solicitante no recibe una respuesta dentro de los 21 días, el solicitante será tratado como elegible y se le brindarán los servicios hasta que se reciba una respuesta.

- b. *Categorías de elegibilidad:* la elegibilidad de un solicitante de GTA Paratransit puede clasificarse como condicional, incondicional o temporal. Estas categorías están definidas y ordenadas por la regulación de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

| Tipo de categoría | | Descripción | Tipo de elegibilidad |
|-------------------|--|--|----------------------|
| Categoría 1 | | Una persona con una discapacidad que no puede viajar en transporte público de forma independiente | Incondicional |
| Categoría 2 | | Impedido por discapacidad o combinación de discapacidad, barreras arquitectónicas y/o climáticas de llegar al área de embarque | Condicional |
| Categoría 3 | | Impedido de usar una ruta fija durante un cierto período de tiempo | Temporario |

- c. *Área de servicio:* GTA Paratransit se proporciona dentro de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de ruta fija de GTA, excepto para rutas de pasajeros o exprés. 49 CFR 37.131 (a)
- d. *Servicio de origen a destino:* el paratransito generalmente brinda un servicio de acera a acera. Los pasajeros que necesiten asistencia adicional del operador del autobús entre la puerta y el vehículo deben solicitar este servicio al reservar viajes. Los operadores no están autorizados a ingresar a la residencia de un pasajero para ayudarlo.
- e. *Programación de viajes:* los viajes de paratransito se pueden programar entre las 8:00 am y las 4:30 pm de lunes a viernes. Los viajes se pueden programar hasta con 7 días de anticipación. No se aceptan reservas de viajes o cambios a viajes previamente programados el día del viaje.

- f. *Cancelación del viaje:* los viajes de paratransito no deseados deben cancelarse al menos 2 horas antes de la fecha de recogida programada más temprana para evitar una multa por no presentarse.
- g. *Propósito del viaje:* Grant Transit Authority brinda servicio de paratransito para viajes de cualquier propósito y no prioriza ni niega tipos específicos de viajes.

DEFINICIONES DE NO PRESENTACIÓN

Estas definiciones se aplican a todos los viajes de respuesta a la demanda de GTA, incluido el servicio ACCESS y DART. Se aplican a los viajes proporcionados directamente por los empleados de GTA y a los viajes proporcionados por cualquier proveedor contratado (por ejemplo, People For People) contratado por GTA para brindar el servicio. Se aplican ya sea que el pasajero organice los viajes, o alguien en su nombre, y si los viajes son viajes individuales, viajes de suscripción o viajes grupales.

Una ausencia ocurre cuando el centro de despacho no recibe un aviso de cancelación anticipada de un viaje, como se define a continuación. El personal de GTA hará un gran esfuerzo para determinar el motivo de cada ausencia.

- 1) Viajes registrados como una ausencia
Una ausencia ocurre cuando un vehículo de respuesta a la demanda llega a tiempo para un viaje solicitado y
 - a) El pasajero no se encuentra en la dirección de recogida solicitada; o
 - b) El pasajero está en la dirección de recogida, pero decide no ir una vez que llega el vehículo; o
 - c) El pasajero está en la dirección de recogida, pero no aborda dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo; o
 - d) El viaje se cancela menos de dos horas antes de la primera ventana de recogida programada.

- 2) Viajes no registrados como una ausencia
Una ocurrencia no se registra como ausencia cuando un pasajero pierde un viaje porque
 - a) El vehículo de respuesta a la demanda de GTA no llegó a tiempo como se describe en la Guía del pasajero; o
 - b) El operador u oficina de despacho comete un error con el viaje, o
 - c) Ocurre un evento fuera del control del ciclista, como un cambio repentino en la salud del ciclista o una emergencia en la familia del ciclista.

- 3) Viajes programados más tarde en el día después de una ausencia
Un pasajero puede programar múltiples viajes para un día. Si uno de ellos no se presenta y se programan otros más tarde en el día, los otros viajes permanecerán programados a menos que el pasajero (u otra persona adecuada en su nombre) los cancele. La comunicación sobre las cancelaciones es importante. Si se programan varios viajes y los planes de un pasajero cambian, las ausencias pueden acumularse rápidamente si el despacho no conoce las intenciones de un pasajero.

SEGUIMIENTO DE INFRACCIONES POR NO PRESENTACIÓN

GTA realiza un seguimiento de las ausencias y las infracciones de ausencias de forma individual.

CONSECUENCIAS DE LA VIOLACIÓN DE NO PRESENTACIÓN

- 1) Cuando los pasajeros incurren en infracciones de ausencia, GTA suspende el servicio de respuesta a la demanda para ellos como se describe a continuación.
- 2) GTA impone suspensiones cuando los pasajeros incurren en infracciones en el transcurso del año.
 - a. La primera ausencia conduce a la carta inicial que le recuerda al pasajero la política de ausencia.
 - b. La segunda ausencia conduce a una advertencia de suspensión.
 - c. Una tercera ausencia dará lugar a una suspensión de 2 semanas.
 - d. Las ausencias subsiguientes recibirán mayores suspensiones y la revocación de la capacidad de solicitar el servicio de suscripción durante al menos noventa días. La revocación por noventa días del servicio de suscripción comienza una vez finalizada la suspensión.
- 3) Si se suspende el servicio de suscripción para un pasajero, solo se puede restablecer si el pasajero no incurre en una infracción de ausencia durante el período de espera de noventa días.

PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE AUSENCIAS

- 1) Los operadores y despachadores documentan todas las ausencias en el sistema de despacho a medida que ocurren.
- 2) Contacto después de ausencias: GTA o su proveedor de servicios intenta comunicarse con los pasajeros (u otras personas que los apoyen) el mismo día o el día posterior a una ausencia, para confirmar qué sucedió, investigar si la agencia cometió algún error con el servicio y sugerir opciones para evitar futuras ausencias. Este contacto brinda a los cuidadores de personas con deficiencias cognitivas la oportunidad de trabajar para evitar más ausencias. El personal mantiene un registro de estos contactos.
- 3) El personal de GTA enviará una carta a cada pasajero que reciba una ausencia verificada.
- 4) Viajes programados más tarde en el día después de una ausencia

Un pasajero puede programar múltiples viajes para un día. Si uno de ellos no se presenta y se programan otros más tarde en el día, los otros viajes permanecerán programados a menos que el pasajero (u otra persona adecuada en su nombre) los cancele. La comunicación sobre las cancelaciones es importante. Si se programan varios viajes y los planes de un pasajero cambian, las ausencias pueden acumularse rápidamente si el despacho no conoce las intenciones de un pasajero.

PROCEDIMIENTOS PARA LA REVISIÓN DE APELACIONES

- 1) Si el pasajero desea apelar una suspensión, debe comunicarse con el Coordinador Administrativo y de ACCESO de GTA por carta o por teléfono dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la carta de notificación. El pasajero continuará recibiendo el servicio durante el proceso de apelación. GTA no garantiza la consideración de apelaciones extemporáneas.
- 2) El pasajero puede elegir que la apelación se realice en persona, por escrito o por teléfono. Otros son bienvenidos a participar en apoyo del ciclista. La mayoría de los pasajeros usan un enfoque informal para registrar sus apelaciones a través de una llamada telefónica al Coordinador Administrativo y de ACCESO de GTA. El propósito de una apelación se limita a revisar hechos relevantes y cómo se aplica la política, pero este enfoque permite que las preguntas se resuelvan rápidamente y puede llevar a modificaciones a una suspensión acordadas mutuamente que respalden las necesidades y la independencia del pasajero mientras se cumple el objetivo de GTA de mejorar las tasas de No-Show.

18. Certificación de visitante

Los visitantes son elegibles para 21 días de servicio en un período de 365 días a partir del primer día en que el visitante utiliza el servicio. (Siempre que la persona tenga elegibilidad actual en una agencia de tránsito diferente que se pueda confirmar). Para los días adicionales de servicio, se espera que la persona se registre según los procedimientos de elegibilidad de GTA. (49 CFR 37.121)

19. Proceso de denuncia

GTA se compromete a brindar un servicio seguro, confiable, eficiente y amigable. GTA toma en serio las quejas de los clientes. GTA también reconoce que los clientes pueden sentirse vulnerables al presentar quejas. Por esta razón, la Política de comentarios de los clientes de GTA tiene disposiciones sólidas para proteger a los clientes de represalias por presentar una queja. Los clientes de GTA pueden registrar sus quejas a través de una variedad de canales según su preferencia, incluso por teléfono, correo, en persona o por medios electrónicos. (RCW 46.07b)

Para obtener más información sobre el proceso de quejas, se adjunta a este documento una copia completa de la Política de quejas de clientes de GTA.

20. Modificación razonable

Las solicitudes de modificaciones de las políticas, prácticas o procedimientos de GTA, para acomodar a una persona con una discapacidad, se pueden realizar con anticipación o en el momento del servicio de transporte. GTA es más capaz de abordar y acomodar una solicitud cuando los clientes hacen sus solicitudes antes del viaje.

21. Amenaza directa

Si una persona es violenta, seriamente perturbadora o participa en una conducta ilegal, GTA puede, de conformidad con los procedimientos establecidos para todos los pasajeros, negarse a llevar al pasajero. Una persona que represente un riesgo significativo para los demás puede ser excluida del servicio si las modificaciones razonables a las políticas, prácticas o procedimientos del alojamiento público no eliminan ese riesgo. (49 CFR 37.5 Apéndice D/29 CFR 36.208)

Los comportamientos que pueden causar la exclusión inmediata del sistema incluyen:

- Destrucción de bienes públicos (el vehículo y/o su mobiliario)
- Violentar a los demás o a uno mismo
- Comportamiento que es gravemente ingobernable, gravemente perjudicial para el servicio, amenazante o aterrador para los demás.
- Comportamiento que interfiere con la operación segura del vehículo
- Violaciones de la política de animales de servicio al no controlar el animal de servicio propio
- Violaciones de las reglas operativas que rigen la provisión de transporte en todo el sistema
- Participar en una conducta ilegal
- Otra conducta considerada por GTA como una amenaza real o potencial para la salud, la seguridad o el bienestar de uno mismo, el operador, otros pasajeros y/o el personal de tránsito

Los pasajeros que están excluidos del sistema debido a una amenaza directa tienen la capacidad de solicitar una apelación administrativa comunicándose con GTA al (509) 765-0898, ext. 124.

Grant Transit Authority

Política de quejas del cliente

Grant Transit Authority se compromete a brindar opciones de transporte confiables, seguras y satisfactorias para la comunidad. Los clientes de Grant Transit Authority son un aspecto fundamental de nuestro negocio y, como tales, sus comentarios son cruciales para el crecimiento y desarrollo de la agencia.

La Política de quejas de los clientes Grant Transit Authority se ha establecido para garantizar que los usuarios del sistema tengan una manera fácil y accesible de proporcionar comentarios a la agencia. Grant Transit Authority está abierto a escuchar cualquier comentario de los clientes, incluidas quejas, comentarios, sugerencias o inquietudes.

Cómo comunicarse con Grant Transit Authority: Los pasajeros pueden comunicarse con Grant Transit Authority de las siguientes maneras:

1. **Correo:** Los pasajeros pueden enviar sus comentarios por correo al Grant Transit Authority Administrative Office a PO Box 870, Moses Lake, WA. 98837.
2. **Línea de comentarios:** Los jinetes pueden contactar al Grant Transit Authority llamada gratuita al 800-406-9177. Esta línea está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.
3. **Correo electrónico:** : Los jinetes pueden contactar al Grant Transit Authority por correo electrónico a gta@granttransit.com.
4. **Fax:** Los pasajeros pueden enviar sus comentarios por escrito por fax al 509-350-8203.
5. **Línea de idioma:** Para los pasajeros que hablan un idioma que no sea inglés o español, Grant Transit Authority utilizará los servicios de la línea de idiomas para facilitar la llamada.
6. **Sitio web:** Los jinetes pueden ofrecer comentarios sobre el Grant Transit Authority Web Site en www.granttransit.com.

Proceso de revisión de comentarios: Todos los comentarios de los clientes son valiosos y serán revisados por el Gerente de Servicios Administrativos y/o el Gerente de Operaciones. Después de la revisión, la comunicación con el cliente se enviará a los representantes de la agencia correspondiente para su seguimiento.

1. Las inquietudes de los clientes, las quejas o los elogios de los empleados se enviarán al gerente de departamento correspondiente.
2. Las recomendaciones para la modificación del servicio o del sistema se enviarán al Gerente de Operaciones.
3. Las preguntas relacionadas con la discriminación o el prejuicio se enviarán al Gerente de Departamento y al Gerente General de la agencia.

Reconocimiento de comentarios: Cualquier persona que envíe un comentario, queja o sugerencia de servicio a Grant Transit Authority recibirá una respuesta siempre que proporcione información de contacto legible.

- Los comentarios enviados por correo o fax recibirán una respuesta dentro de los siete días hábiles.
- Los mensajes de correo electrónico, teléfono o originados en la web se devolverán dentro de las 72 horas.

Proceso de apelaciones de clientes: Cualquier persona que no esté satisfecha con la respuesta que recibe de Grant Transit Authority puede apelar la decisión. Un equipo de revisión compuesto por el gerente general, un representante de pasajeros y otro miembro del personal revisará las apelaciones de los clientes.

Información sobre la política: La información sobre la Política de quejas del cliente, incluido cómo presentar una queja, estará disponible para los pasajeros:

1. Cuando los clientes son aprobados para el servicio de paratransito ADA (ACCESS).
2. Cuando los clientes son reevaluados para el servicio de paratransito ADA (ACCESS) o si los clientes no son reevaluados, cada dos años.
3. En las tarjetas de comentarios disponibles en todos los vehículos de transporte.
4. En la oficina de Grant Transit Authority Administrative.
5. En el sitio web, www.granttransit.com

Reportando: El Gerente General compilará un resumen de las respuestas de los anexos para la Junta, el personal y los empleados para su uso en la revisión y evaluación del servicio.

Rastreo: Grant Transit Authority mantendrá un sistema de seguimiento de todos los comentarios de los clientes que proporcione una identificación única de cada comunicación del cliente y permita el acceso rápido a la información sobre el estado del comentario en cualquier momento.

Protección de Retribución: Los clientes de Grant Transit Authority deben poder enviar comentarios sin temor a represalias por parte de la agencia. Si un pasajero siente que está siendo tratado injustamente en respuesta a los comentarios que proporcionó, debe comunicarse con el Gerente de Servicios Administrativos de Grant Transit Authority. Grant Transit Authority disciplinará adecuadamente a cualquier empleado que tome represalias contra un cliente.