



Ciudad de Buckeye

Proceso de quejas de servicios relacionados con la ADA

La ciudad de Buckeye agradece los comentarios, Cumplidos y quejas de los clientes sobre sus experiencias con los servicios de la ciudad. Los comentarios de los clientes ayudan a identificar las áreas que necesitan mejorar, y los elogios siempre son apreciados.

Todas las quejas de los clientes se revisan cuidadosamente, y aquellas presentadas por clientes que enfrentan problemas de accesibilidad o relacionados con la ADA se revisan adicionalmente para verificar el cumplimiento de las políticas de la Ciudad.

Para presentar una queja de servicio relacionada con la ADA, los clientes pueden comunicarse con la Ciudad de Buckeye utilizando cualquiera de los siguientes métodos. La queja debe ser presentada por el reclamante y/o su designado tan pronto como sea posible, pero a más tardar sesenta (60) días de calendario después de la presunta infracción:

Por correo a:

Ciudad de Buckeye
Coordinador de la ADA
530 E. Monroe Ave.
Buckeye, AZ 85326

Vía telefónica

(623) 349-6000
Los usuarios de TTY marcan 711

A través del sitio web

www.buckeyeaz.gov

Por correo electrónico

ADA@buckeyeaz.gov

La Ciudad de Buckeye investigará la queja y se comunicará de inmediato con una respuesta al cliente dentro de los quince (15) días hábiles.

Dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la recepción de la queja, el Coordinador de la ADA o la persona designada se reunirá con el demandante para discutir la queja y las posibles resoluciones. Dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la reunión, el Coordinador de la ADA o la persona designada responderá por escrito y, cuando corresponda, en un formato accesible para el demandante, como letra grande, Braille o cinta de audio. La respuesta explicará la posición de la Ciudad de Buckeye y ofrecerá opciones para la resolución sustantiva de la queja.

Si la respuesta del coordinador de ADA o de la persona designada no resuelve satisfactoriamente el problema, el demandante y/o su designado pueden apelar la decisión dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la recepción de la respuesta al coordinador de la ADA o a la persona designada. Dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la recepción de la apelación, el coordinador de la ADA o la persona designada se reunirá con el demandante para discutir la queja y las posibles resoluciones.

Dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la reunión, el coordinador de la ADA o la persona designada responderá por escrito y, cuando corresponda, en un formato accesible para el demandante, con una resolución final de la queja. Todas las quejas escritas recibidas por el coordinador de la ADA o la persona designada, las apelaciones al coordinador de la ADA o la persona designada y las respuestas serán retenidas por la Ciudad de Buckeye durante al menos tres años.

Ya sea que nuestros clientes presenten quejas sobre problemas de servicio o compartan una gran experiencia, agradecemos la oportunidad de servir.