

## **Proceso de Reclamo de Servicio Relacionado con la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA)**

La ciudad de Tolleson agradece los comentarios, complementos y quejas de los clientes sobre sus experiencias al usar los servicios de la ciudad de Tolleson. Los comentarios de los clientes nos ayudan a identificar áreas que necesitan mejoras, y siempre se agradecen las recomendaciones.

Todas las quejas de los clientes se revisan cuidadosamente, y el Departamento de Recursos para Empleados revisa adicionalmente las que presentan los clientes que experimentan problemas de accesibilidad o relacionados con ADA.

Para presentar una queja de servicio relacionada con la ADA, los clientes pueden comunicarse con la Ciudad de Tolleson utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- ☐ **Por Correo a:**  
City of Tolleson  
9555 W. Van Buren St,  
Tolleson, AZ 85353
- ☐ **Por Telefono a:**  
623-474-4989  
TTY (711)
- ☐ **Por Correo Electronico a:**  
wendy.jackson@tolleson.az.gov

City of Tolleson will investigate the complaint and promptly communicate a response to the customer with 10 business days

Todos los métodos de presentación darán como resultado que el Departamento de Recursos del Empleado reciba la información de la queja y la ingrese en la base de datos de comentarios del cliente, que documenta cada queja recibida y todas las actividades de seguimiento relacionadas. Los clientes con una queja relacionada con ADA recibirán una respuesta dentro de los 10 días hábiles. Si el cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10 días hábiles), puede llamar al Departamento de Recursos para Empleados al 623-474-4989 para obtener información.

Las divisiones operativas o departamentos administrativos responsables de la Ciudad de Tolleson investigan todas las quejas e implementan cualquier acción correctiva que se tome. Las quejas relacionadas con ADA o elementos de accesibilidad reciben una revisión adicional por parte de Recursos del Empleado después de que la investigación haya concluido. Después de que se haya completado la revisión de supervisión de cumplimiento de ADA, el departamento de Relaciones al Cliente proporcionará una respuesta por escrito al cliente, a la dirección de contacto

proporcionada, dentro de los noventa (90) días después de recibir la queja. Todas las quejas se investigan en algunas semanas, pero algunas pueden requerir una investigación más extensa, o requieren más tiempo para identificar medidas correctivas. En cualquier caso, se proporcionará una respuesta por escrito al cliente dentro de los noventa (90) días.

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