

Attachment A

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE QUEJA

Como un recipiente de fondos de Transporte Publico, administrado por el Departamento de Texas de Transporte, el ETCOG RTD por la presente atestigua que respetará las reglas de elegibilidad y prioridad de servicio, como estipulado en los Contratos de la Agencia. En caso de una queja de el transporte publico, la queja debe seguir al procedimiento de queja que esta listado abajo:

En caso de una queja, el reclamante debe contactar uno de los Coordinadores de Operaciones, quién tratará de resolver la queja, al documentar los detalles de la queja en la queja conectada de client temido. Todos las quejas o las declaraciones deben ser firmadas o si por teléfono, el reclamante verdadero debe ser el q llame. El Director de Transporte será notificado sobre el recibo de la queja y el Coordinador de Operaciones realizara una investigación en la queja. Sobre la terminación de la investigación, una decision con respecto a la queja será rendido y una respuesta escrito publico al reclamante en el period de diéz (10) días después del recibo de la queja. Una copia de la queja y la acción tomadas será enviado a las oficinas de la fuente de la financiación como necesario y una copia será mantenida en el archive en la Oficina Administrada.

En caso que la queja sea insatisfecha con la decisión y acción tomados por el Director de Transporte, el reclamante debe notificar al Director Ejecutivo de ETCOG por escrito en la dirección listado abajo. El Director Ejecutivo revisará toda la información con respecto a la queja y tendra la discreción para formar un equipo imparcial de criticos para ayudar- comprendido de: Los Miembros Regionales de Comité Consultivo del Transito, o el público o representantos sociales privados de servicio.

Seguir una revisión de la queja, el Director Ejecutivo de ETCOG informara al reclamante de las conclusiones del equipo de revisión y la acción para ser tomada con respecto a la queja será rendida y una respuesta escrita será publicada al reclamante en el period de diéz (10) días después de que el Director ejecutivo reciba la queja.

INFORMACION SOBRE CONTACTO

Coordinadores De Operaciones

Linda Davis (email) linda.davis@etcog.org
Angla Ray (email) angla.ray@etcog.org
Vickie Rowin (email) vickie.rowin@etcog.org

3301 W. Marshall Ave.
Longview, Tx 75604
1-800-590-3371

Coordinador de Transporte Publico
Departamento de Transporte de Texas
Distrito de Tyler
2709 W. Front St.
Tyler, Tx 75702
903-510-9279

Director de Transporte

John Hedrick (email)
john.hedrick@etcog.org

3800 Stone Rd.
Kilgore, Tx 75662
903-984-8641 Ext. 217

UNA COPIA DE LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ES ANUNCIADA EN NUESTRO
SITIO DE INTERNET: WWW.ETCOG.ORG

REVISED 11/2009