

# Procedimiento de queja de modificación razonable

St. Cloud Metro Bus investiga las quejas recibidas no más de 30 días después de su recepción. Procesará las quejas que estén completas. Una vez recibida la denuncia, el denunciante recibirá un acuse de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, puede comunicarse con el denunciante. El denunciante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada a St. Cloud Metro Bus.

Si St. Cloud Metro Bus el denunciante no se comunica o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, puede cerrar administrativamente la queja. Además, una queja puede cerrarse administrativamente si el denunciante ya no desea continuar con su caso. St. Cloud Metro Bus

Después St. Cloud Metro Bus de investigar la queja y haber consultado y recibido la directiva de MnDOT OTAT, se tomará una decisión por escrito al denunciante. emitirá una Carta de Cierre o una Carta de Conclusión.

- ◆ **Carta de hallazgo** : esta carta resumirá la queja, las entrevistas realizadas con respecto a la queja y explica qué acciones se tomarán para abordar la queja. St. Cloud Metro Bus
- ◆ **Carta de cierre** : esta carta explicará por qué se ha determinado que la queja no merece una adaptación según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja se cerrará. St. Cloud Metro Bus

Si el demandante no está de acuerdo con la decisión de St. Cloud Metro Bus, se puede aprovechar la oportunidad de apelar la decisión siempre que la queja presente un aviso de apelación dentro de los 21 días posteriores a la decisión inicial de St. Cloud Metro Bus.

En caso de apelación, se le otorgará al demandante todo el debido proceso, incluida la capacidad de presentar pruebas adicionales, presentar el caso en persona durante una audiencia de apelación y ser representado por un abogado.

# Formulario de queja de modificación razonable

## Parte I

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Método de contacto preferido:  Teléfono  Correo electrónico

Mejor momento para contactarte: \_\_\_\_\_

Formatos adicionales necesarios:

- Ninguno       TDD       Otro  
 Letra grande       Cinta de audio

## Parte II

¿Está presentando esta queja en su propio nombre?

- Sí – Continuar con la Parte III

No, proporcione el nombre y su relación con esta persona:

Nombre de la persona: \_\_\_\_\_

Tu relación: \_\_\_\_\_

Explique por qué ha presentado una solicitud para un tercero:

---

---

---

Confirmar:

- He obtenido permiso de la parte agraviada para presentar este formulario en su nombre.  
 No he confirmado el permiso para presentar este formulario en nombre de la parte agraviada.

### **Parte III.**

Si cree que no fue escuchado en su solicitud de modificación razonable o no recibió los servicios que solicitó, proporcione tantos detalles sobre el incidente. St. Cloud Metro Bus investiga las quejas recibidas no más de 30 días después de su recepción.

Fecha del incidente (mes, día, año): \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Nombre(s) del(los) empleado(s) involucrado(s):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- A través de servicios de despacho
- A través de la solicitud del operador

Explique lo más claramente posible qué sucedió y por qué su solicitud de modificación razonable no fue concedida o no recibió los servicios que solicitó. Si necesita más espacio, utilice el reverso de este formulario.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Se requiere firma y fecha a continuación.

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona que presenta

\_\_\_\_\_  
la queja Fecha

Si necesita ayuda para completar este formulario, comuníquese con St. Cloud Metro Bus al 320-258-6886.

**Una vez completado, devuelva una copia firmada y fechada a:**

**Missy Kraemer, Operations Manager  
St. Cloud Metro Bus  
665 Franklin Ave NE, St. Cloud, MN 56304**