



ADA-Related Service Complaint Procedure

Native American Connections welcomes comments, compliments, and complaints from clients/residents on their experiences using Native American Connections services. Customer input helps us identify areas needing improvement, and commendations are always appreciated.

All clients/residents' complaints are carefully reviewed, and those submitted by customers who experience accessibility or ADA-related problems are additionally reviewed for adherence to Native American Connections policies by the Human Resources.

To file an ADA-related service complaint, clients/residents may contact Native American Connections using any of the following methods:

- **Via Mail to:**
Native American Connections
3216 N 3rd Street,
Phoenix, AZ 85012
- **Via Phone**
(602) 254-3247
TTY (602) 648-9773
- **Via Email**
NACHR@nativeconnections.org

Native American Connections will investigate the complaint and promptly communicate a response to the customer with 10 business days.

All submittal methods will result in the Customer Relations department receiving the complaint information and entering it into the customer comment database, which documents every complaint received and all related follow-up activities. Customers with an ADA-related complaint will receive a complaint confirmation/tracking reference number, usually within the same day but no later than ten (10) business days from the day Native American Connections receives the complaint. If the customer does not receive a response within the ten (10) day timeframe, he or she can call the Human Resources Department 602-254-3247 to obtain the confirmation/tracking reference number.

Responsible Native American Connections operating divisions or administrative departments investigate all complaints and implement any corrective actions to be taken. Complaints involving ADA or accessibility elements will receive an additional review by Human Resources after the investigation has been completed. After the ADA Compliance oversight review has been completed, Customer Relations will provide a written reply to the customer, to the contact address provided, within ninety (90) days of receiving the complaint. All complaints are investigated within a few weeks, but some may require more extensive investigation, or require more time to identify corrective measures. In any case, a written reply will be provided to the customer within ninety (90) days.

Whether our clients/residents are submitting complaints about service problems or sharing a great experience, we welcome the opportunity to be of service.



**Americans with Disabilities Act &
Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973 Discrimination Complaint Form**

Instructions: If you believe Native American Connections has engaged in discrimination against one or more persons based on medical condition or disability, please fill out this form completely, sign, and return to the address on the next page.

Alternative means of filing complaints, such as personal interviews or a tape recording of the complaint will be made available for persons with disabilities upon request. Call (XXX) (602) 254-3247 for assistance or TTY at (602) 648-9773.

Name of Complainant: _____

Address: _____

City: _____

State: _____

Zip Code: _____

Home Phone: _____

Business Phone: _____

Person Discriminated Against:
(if other than the complainant) _____

Address: _____

City: _____

State: _____

Zip Code: _____

Home Phone: _____

Business Phone: _____

What date did the discrimination occur?

Describe the acts of discrimination providing the name(s) where possible of the individuals who discriminated (use additional space on the next page if necessary):

Has a complaint been filed with another bureau of the Department of Justice or any other Federal, State, or local civil rights agency or court? Yes No

If yes, Agency or Court: _____

Contact Person: _____

Address: _____

City: _____

State: _____

Zip Code: _____

Phone Number: _____

Date Filed: _____

Additional space for answers:

Signature: _____ Date: _____

Please Return Form to:

ADA Coordinator

**Native American
Connections**

**3216 N 3rd Street
Phoenix, AZ 85012**

Or by email at Type NACHR@nativeconnectins.org

Phone: (602) 254-3247

Fax: (602) 256-7356

TTY: (602) 648-9773



Proceso de Quejas del Servicio Relacionado con el Decreto ADA

Native American Connections les da la bienvenida a los comentarios, los cumplidos, y las quejas de los clientes, con respecto a sus experiencias usando los servicios de Native American Connections. Los comentarios de nuestros clientes nos ayudan a identificar las áreas que necesitan mejoramientos, y los cumplidos siempre son apreciados.

Todas las quejas de los clientes se consideran cuidadosamente, y a aquellas enviadas por clientes que hayan tenido problemas de accesibilidad o relacionadas con el decreto ADA, recursos humanos les hará una revisión adicional para asegurar el cumplimiento de las normas de Native American Connections.

Para registrar una queja de servicio relacionada con el decreto ADA, los clientes se pueden comunicar con Native American Connections usando cualquiera de los siguientes métodos:

- ▯ **Por Correo Postal a:**
Native American Connections
3216 N 32rd Street
Phoenix, AZ 85012
- ▯ **Por Teléfono**
(602) 254-3247
TTY (602)648-9773
- ▯ **Por Correo Electrónico**
NACHR@nativeconnections.org

Native American Connections investigará la queja y le comunicará oportunamente la respuesta al/la cliente dentro de 10 días laborales.

Todos los métodos de envío darán como resultado que el departamento de Relaciones con el Cliente reciba la información de la queja y la ingrese en la base de datos de comentarios del/la cliente, en la cual se documenta cada queja recibida y todas las actividades de seguimiento relacionadas. Los clientes con una queja relacionada con el decreto ADA recibirán un número de referencia de confirmación/rastreo de la queja, generalmente dentro del mismo día, pero a más tardar diez (10) días laborales a partir del día en que Native American Connections reciba la queja. Si el/la cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10) días, puede llamar al departamento de recursos humanos al 602-254-3247 para obtener el número de referencia de confirmación/rastreo.

Las divisiones operativas o los departamentos administrativos responsables de Native American Connections investigan todas las quejas e implementan cualquier acción correctiva que se deba tomar. Aquellas quejas que involucren al decreto ADA o a elementos de accesibilidad recibirán una revisión adicional por recursos humanos después de que se haya completado la investigación. Después de que se haya completado la revisión de supervisión de cumplimiento bajo el decreto ADA, Relaciones con el Cliente proveerá una respuesta por escrito al/la cliente, al domicilio de contacto proporcionado, dentro de los noventa (90) días después de que se reciba la queja. Todas las quejas se investigan dentro de unas cuantas semanas, pero algunas pueden requerir una investigación más extensa o requerir más tiempo para identificar medidas correctivas. En cualquier caso, se proveerá una respuesta por escrito al/la cliente dentro de los noventa (90) días.

Ya sea que nuestros clientes presenten quejas sobre problemas con el servicio o que compartan una buena experiencia, nosotros agradecemos la oportunidad de servirles.

11.6.2023



Native American Connections

Formulario de reclamo por discriminación de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973

Instrucciones: Si usted considera que la NATIVE AMERICAN CONNECTIONS por sus siglas en inglés) cometió discriminación en contra de una o más personas, en base a una enfermedad o discapacidad, por favor llene este formulario por completo, fírmelo y envíelo a la dirección que aparece en la siguiente página.

Otros medios para presentar reclamos, como por ejemplo entrevistas personales o una grabación del reclamo, estarán disponibles para las personas con discapacidades, a petición previa. Para obtener asistencia, llame al (602) 254-3247 o TTY (602) 648-9773

Nombre del demandante: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____

Estado: _____

Código postal: _____

Teléfono residencia: _____

Teléfono trabajo: _____

Nombre de la víctima de discriminación:
(Si es distinto al del demandante) _____

Dirección: _____

Ciudad: _____

Estado: _____

Código postal: _____

Teléfono residencia: _____

Teléfono trabajo: _____

¿En qué fecha ocurrió el acto de discriminación? _____

Describa los actos de discriminación, suministrando el (los) nombre(s), de ser posible, de los individuos responsables de los actos discriminatorios (use el espacio adicional en la siguiente página de ser necesario):

¿Se presentó el reclamo ante otra oficina del Ministerio de Justicia o algún tribunal u organismo de derechos civiles federal, estatal o local? Sí No

En caso afirmativo, indique organismo o tribunal: _____

Persona de contacto: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono: _____

Fecha de presentación del reclamo: _____

Espacio adicional para las respuestas:

Firma: _____

Fecha: _____

**Por favor envíe el formulario a:
NATIVE AMERICAN CONNECTIONS
3216 N 3RD STREET
PHOENIX, AZ 8502**

**o por correo electrónico a
NACHR@NATIVECONNECTIONS.ORG**

Teléfono: (602) 254-3247
Fax: (602) 256-7356
TTY: (602) 648-9773