Received By: | Follow Up: | Resolved By:
D/T Received: | Investigation Date: | Resolved Date:

Santa María Regional Transit

Complaint Form / *Formulario de Reclamo*

Date/*Fecha:* _____

Name/*Nombre* : _____

Address/*Domicilio* : _____

City/State/Zip/Cuidad/Estado/Codigo Postal: _____

Phone/*Teléfono* : _____

Email (Optional/*Opcional*):_____

Best ways to reach you / *Mejor método de comunicarnos*

☐

☐

☐

Compliant/*Queja* : Customer Service/*Servicio* ☐ Operational/*Operaciones* ☐

Discremination/*Discriminatorio* (Title VI) ☐ Race/Nationality (Raza/*Nacionalidad)* ☐

Disability/ *Deshabilitad (ADA)* ☐ Age/*Edad* ☐ Sex/*Sexo* ☐ Religión ☐

Other/*Otro* (Describe/*Describe*):_____

Date of Event/*Fecha del Sucedido* : _____ **Aprx Time/*Tiempo* :** _____ **Route/*Ruta* :** _____

Note: Complaints may be verified with surveillance footage/*Nota: Reclamos pueden ser verificados con cameras de seguridad*

Please name or describe persons involved and the actions or situation that have led you to this complaint / *Nombre o describe personas envueltas y acciones o motivo por el reclamo)* :

Please use back if more space is needed / *Use parte trasero para mas espacio*

Call back/*Respuesta Requerida?* No ☐ Yes/*Si* ☐

Please allow 48 Hrs to process/*Requiere 48 Hrs para procesar*

Send to/*Enviar a*: 110 S. Pine St., Suite 221
Santa Maria CA 93458

Or

SMRTComments@CityOfSantaMaria.org
(805) 928-5623

Keep for 7 Years

Form Revision Date: 2/22/22

Received By: | Follow Up: | Resolved By:
D/T Received: | Investigation Date: | Resolved Date:

Santa María Regional Transit

Complaint Form / *Formulario de Reclamo*

Whether you have a complaint, a question or a suggestion, we want to hear from you. Your comments are important to us.

Instructions: Please fill out the form on the reverse to the best of your ability. While complaints may sometimes bring up strong emotions, please try to stick to the facts and limit exaggerations. Most complaints can be verified with video surveillance.

What Happens Next? Using the information you provided, SMRT will initiate an investigation within 48 hours. Confirmation of an issue requires: retraining, fair corrective action and even termination of an employee. All investigations are handled confidentially. If a call back is requested, staff will follow-up but actions taken against personnel will NOT be shared with the public.

What Else Can I Do? For the most part, remain patient. Do no confront the other individual. Trust that we desire to provide quality service. You can also visit rideSMRT.org or transit.dot.gov compliant website for more detailed information about Policies and Complaint processes.

Si tiene una queja, pregunta o sugerencia, queremos oír de usted. Su comentarios son importantes para nosotros.

Instrucciones: *Por favor rellene el formulario al revez de este documento lo mejor que pueda. Aunque reclamos pueden ser emocionantes, por favor solo comparta los hechos, evitando exageraciones. La mayoría de los reclamos pueden ser verificados con cámaras de seguridad.*

Que Sucede Después? *Basado en la información compartida, SMRT iniciara un investigación entre 48 hrs. Confirmación de un sucedido requiere: reentrenamiento, acciónes correctivas e justa, y hasta terminación del empleado. Investigaciones son confidenciales. Si una respuesta es requerida, un empleado se pondra en contacto con usted, pero acciones tomadas contra un empleado no serán reveladas al publico.*

Que Mas Puedo Hacer? *Antes que nada, sea paciente. No confrontar a la otra persona. Confía que deseamos proveer servicio de calidad. También puede visitar a la pagina web, rideSMRT.org o transit.dot.gov , sitio de reclamos para mas información respecto politicas y procesos de reclamos.*

(Begin on other side/ *Comienze al otro lado)*

Signature/Firma: _____

Keep for 7 Years

Form Revision Date: 2/22/22