



ADA-Related Service Complaint Procedures

The Opportunity Tree welcomes comments, complements, and complaints from Members, guardians, staff, patrons, stakeholders, and the general public on their experiences using The Opportunity Tree's services. Stakeholder input helps us identify areas needing improvement, and commendations are always appreciated.

All stakeholder complaints are carefully reviewed, and those submitted by stakeholders who experience accessibility or ADA-related problems are additionally reviewed for adherence to The Opportunity Tree's policies by the Chief Operating Officer.

To file an ADA-related service complaint, customers may contact The Opportunity Tree using any of the following methods:

- **Via Mail to:**

The Opportunity Tree
c/o Chief Operating Officer
3146 E. Windsor Ave.,
Phoenix AZ 85008

- **Via Phone**

602 956 0400
TTY: 1 800 842 2088

- **Via The Opportunity Tree's Website**

www.theopportunitytree.org

- **Via Email**

info@theopportunitytree.org

The Opportunity Tree will investigate the complaint and promptly communicate a response to the customer with 10 business days.

All submittal methods will result in the Operations department receiving the complaint information, filing it, and documenting all related follow-up activities. Stakeholders 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 The Opportunity Tree receives the complaint. If the customer does not receive a response within the ten (10) day timeframe, he or she can contact Neal Hallihan Chief Operating Officer at 602 956 0400 ext. 206 or nhallihan@theopportunitytree.org to obtain the confirmation/tracking reference number.

The Opportunity Tree's Operations department investigates all complaints and implements any corrective actions to be taken. Complaints involving ADA or accessibility elements receive an additional review by the Director of Operations after the investigation has been completed. After the ADA Compliance oversight review has been completed, the Operations department will provide a written reply to the stakeholder, 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 stakeholder within ninety (90) days.

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



Procedimientos de Quejas de Servicio Relacionados con la ADA

The Opportunity Tree da la bienvenida a los comentarios, complementos y quejas de Miembros, guardianes, empleados, clientes, partes interesadas y el público sobre sus experiencias utilizando los servicios de The Opportunity Tree. La aportación de las partes interesadas nos ayuda a identificar áreas que necesitan mejoras, y siempre se aprecian los elogios.

Todas las quejas de las partes interesadas se revisan cuidadosamente, y las presentadas por las partes interesadas que experimentan problemas relacionados con accesibilidad o la ADA son revisadas adicionalmente para el cumplimiento de las políticas de The Opportunity Tree por el Chief Operating Officer.

Para presentar una queja de servicio relacionada con la ADA, los clientes pueden ponerse en contacto con The Opportunity Tree utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- **Por correo**
The Opportunity Tree
c/o Chief Operating Officer
3146 E. Windsor Ave.,
Phoenix AZ 85008
- **Por teléfono**
602 956 0400
TTY: 1 800 842 2088
- **A través del sitio web de The Opportunity Tree**
www.theopportunitytree.org
- **Por correo electrónico**
info@theopportunitytree.org
The Opportunity Tree investigará la queja y comunicará rápidamente una respuesta al cliente con 10 días hábiles.

Todos los métodos de presentación darán como resultado que el departamento de Operaciones reciba la información de la queja, la presente y documente todas las actividades de seguimiento relacionadas. Las partes interesadas con una queja relacionada con la ADA recibirán un número de referencia de confirmación/seguimiento de quejas, generalmente dentro del mismo día, pero no más tarde de diez (10) días hábiles a partir del día en que The Opportunity Tree reciba la queja. Si el cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10) días, puede ponerse en contacto con Neal Hallihan Chief Operating Officer al 602 956 0400 ext. 206 o a nhallihan@theopportunitytree.org.

El departamento de Operaciones de The Opportunity Tree investiga todas las quejas y implementa las medidas correctivas que se deben tomar. Las quejas relacionadas con ADA o elementos de accesibilidad reciben una revisión adicional por parte del Director de Operaciones después de que se haya completado la investigación. Después de que se haya completado la revisión de supervisión de cumplimiento de ADA, el departamento de Operaciones proporcionará una respuesta por escrito a la parte interesada, a la dirección de contacto proporcionada, dentro de los noventa (90) días de recibir la queja. Todas las quejas se investigan en pocas semanas, pero algunas pueden requerir una investigación más extensa o requerir más tiempo para identificar medidas correctivas. En cualquier caso, se proporcionará una respuesta por escrito a la parte interesada en un plazo de noventa (90) días. Ya sea que nuestros clientes presenten quejas sobre problemas de servicio o compartan una gran experiencia, le damos la bienvenida a la oportunidad de ser de servicio.