



4912 Lee Street ♦ Greenville ♦ Texas 75401  
(903) 454-1444 ♦ FAX (903) 454-4150

## GRIEVANCE PROCEDURES FOR USERS OF SERVICE(S)

1. The aggrieved person shall request a conference with an appropriate representative of S.C.R.P.T. who can most immediately deal with the problem. Efforts shall be made to resolve the problem. If these efforts prove unsuccessful, then the second step shall be taken.
2. The aggrieved person shall present his or her grievance to Executive Director – S.C.R.P.T. Efforts shall be made to resolve the problem. If these shall prove unsuccessful, then a third step shall be taken.
3. The aggrieved person shall present his or her specific grievance or grievances in a letter to the Chairperson of the S.C.R.P.T. Board of Directors. If the aggrieved person needs help in preparing the letter, he or she may request assistance from a member of the S.C.R.P.T. staff. The Chairperson shall then convene a committee to be composed of three people. One member, who shall serve as chairperson, shall be chosen by the Chairperson of the S.C.R.P.T. Board of Directors from among its membership. A second member shall be a senior center participant or user of S.C.R.P.T. services shall be chosen by the aggrieved person. A third member shall be a senior center participant or user of S.C.R.P.T. services and shall be chosen by the Executive Director – S.C.R.P.T. The committee shall then meet with aggrieved person. The hearing is to be limited to the specific grievance presented in this letter. Following deliberation, the committee shall present a written recommendation to the chairperson for disposition by the S.C.R.P.T. Board of Directors.
4. Texas Department of Human Services (TDHS) participants with a grievance will be resolved within five (5) working days and Texas Department of Human Service office will be notify of the grievance within thirty (30) working days. (This applies to Department of Human Services Participants Only) Anyone with a Grievance can contact the S.C.R.P.T. Central Office at 903-454-1444 or Department of Human Services Clients Call 1-877-236-6500

**Esta Nota al Público será puesta dentro de todos los vehículos de tránsito. Dentro de las oficinas de SCRPT y dentro las salas de citas. Si necesita información en otro idioma, por favor póngase en contacto con (903-454-1444).**

### Procedimiento de quejas para los participantes

1. La persona agraviada deberá solicitar una conferencia con un representante apropiado de SCRPT que enfrentara inmediatamente al problema. Se harán esfuerzos para resolver el problema. Si estos esfuerzos resultan infructuosos, se tomara un segundo paso.
2. La persona agraviada deberá presentar su queja a la Dirección Ejecutiva de SCRPT. Deberán hacerse esfuerzos para resolver el problema. Si estos resultan infructuosos, será tomado un tercer paso.
3. La persona agraviada deberá presentar su queja específica o quejas en una carta a la Presidencia de la Junta Directiva de SCRPT. Si la persona perjudicada necesita ayuda en la preparación de la carta, él o ella puede solicitar asistencia de un miembro del personal SCRPT. El presidente convocará entonces un Comité para ser compuesto de tres personas. Uno de los miembros, que servirá como Presidente, será elegido por el Presidente de SCRPT del directorio de entre sus miembros. Un segundo miembro será un centro de ancianos participante o usuario de servicios SCRPT y será elegido por la persona agraviada. Un tercer miembro será un participante o usuario de servicios SCRPT y será elegido por el Director Ejecutivo de SCRPT. El Comité se reunirá entonces con la persona agraviada. Audiencia debe limitarse a la queja específica presentada en carta. Tras la deliberación, la Comisión presentará una recomendación escrita al Presidente por disposición de la Junta Directiva de SCRPT.
4. Participantes del Departamento de servicios humanos de Tejas (TDHS), con una queja, se resolverá dentro de cinco 5 días de trabajo y la oficina del Departamento de Tejas de servicios humanos será notificado de la queja dentro de 30 treinta días de trabajo. (Esto solamente se aplica a participantes del Departamento de servicios humano) Cualquier persona con una queja puede contactar con la Oficina S.C.R.P.T. Central al 903-454-1444.

Todos los papeles y formas están disponibles en español a petición