

DELANO AREA RAPID TRANSIT (DART) POLITICA DE QUEJAS DE ADA

Política de quejas de Acto Americano con Discapacidades (ADA)

El Título II de la ADA prohíbe la discriminación de individuos calificados con discapacidades en todos los programas, actividades y servicios de entidades públicas. Se aplica a todos los gobiernos estatales y locales, sus departamentos y agencias, y cualquier otra dependencia o distrito de propósito especial de los gobiernos estatales o locales. Aclara los requerimientos de la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 para los sistemas de transporte público que reciban asistencia financiera federal y amplía la cobertura a todas las entidades públicas que brinden transporte público, ya sea que reciban asistencia financiera o no. Establece normas detalladas para la operación de sistemas de tránsito público.

Responsabilidades de Delano Area Rapid Transit.

Si DART recibe una queja con respecto a la discriminación contra un individuo bajo la ADA, responderemos dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la queja y trabajaremos para resolver el problema con el demandante lo más rápido posible. Esto puede implicar asistencia legal y / o mediación. Documentaremos todo el proceso, incluida la resolución, y notificaremos al Administrador municipal la queja y la resolución. Mantendremos las quejas archivadas durante al menos cinco años. Los registros estarán disponibles bajo petición.

El volante adjunto se publicará en todos los autobuses e instalaciones públicas

**VOLANTE PARA PUBLICAR EN TODOS LOS AUTOBUSES PÚBLICOS E
INSTALACIONES
Delano Area Rapid Transit (DART)
Procedimiento para presentar una queja bajo la Ley de Estadounidenses con
Discapacidades (ADA)**

Si cree que usted, u otra persona ha sido discriminada según los Títulos II y III de la Ley de Discapacidad Estadounidense de 1990 por DART o uno de nuestros empleados, puede presentar una queja por correo, fax o correo electrónico:

Viviana Zamora, Transit Manager

PO Box 3010

Delano, CA 93216

Fax: (661)721-2590

vzamora@cityofdelano.org

Dé el primer paso: antes de presentar su reclamo, puede comunicarse con DART Transit Manager para hablar sobre sus inquietudes. El Coordinador de ADA puede analizar el problema e intentar llegar a una solución aceptable para la situación. Si desea información adicional, puede comunicarse con DART Transit Manager.

Puede presentar una queja contra Delano Area Rapid Transit utilizando los siguientes procedimientos:

1. Presente una queja por escrito con DART Transit Manager lo antes posible, pero a más tardar 60 días calendario después de la supuesta violación.
 - La queja escrita debe ser presentada por el agraviado y / o la persona designada.
 - Los medios alternativos para presentar quejas, como una entrevista personal o una grabación en cinta, estarán disponibles a petición de personas con discapacidades.
 - La queja por escrito debe contener información sobre la presunta discriminación, como el nombre, la dirección, el número de teléfono del demandante y la ubicación, la fecha y la descripción del problema.
 - Dentro de los 15 días calendario posterior a la recepción de la queja, un gerente de tránsito de DART se reunirá con el demandante para analizar la queja y las posibles resoluciones.
 - Dentro de los 15 días calendario posterior a la reunión, DART Transit Manager responderá por escrito o mediante otro formato accesible apropiado. La respuesta explicará la posición de DART y ofrecerá opciones para una resolución sustantiva de la queja.
 - Si la respuesta de DART Transit Manager no resuelve el problema, el demandante y / o la persona designada pueden apelar la decisión dentro de los 15 días calendario posteriores a la recepción de la respuesta ante la Oficina Federal de Administración de Tránsito por Derechos Civiles.
 - Todos los documentos escritos en el proceso serán retenidos por Delano Area Rapid Transit durante un año.

Las traducciones alternativas del formato y del idioma para este documento están disponibles a petición

Si se solicita información adicional, se proporcionará lo siguiente.
¿Qué información debe incluir mi queja ADA?

Provee la siguiente información:

- A.** Su nombre completo, dirección, los números de teléfono donde podemos localizarlo durante el día y la noche, y el nombre de la persona discriminada (si se conoce);
- B.** Si lo sabe, el nombre de la persona que cree que ha cometido la discriminación;
- C.** Una breve descripción de los actos de discriminación, las fechas en que ocurrieron;
- D.** Otra información que considere necesaria para respaldar su reclamo, incluidas copias (no originales) de documentos relevantes; y
- E.** Información sobre cómo comunicarse con usted de manera efectiva. Infórmenos si desea una comunicación escrita en un formato específico (por ejemplo, letra grande, Braille, documentos electrónicos).

Para guiarlo en el suministro de la información solicitada, puede usar el formulario de queja adjunto. (Adjunto A)

¿Cómo presento una queja ADA por correo?

Incluya toda la información enumerada anteriormente, ya sea en el cuerpo del correo electrónico o en un archivo adjunto. Adjunte documentos relevantes a su correo electrónico. Envíe su queja a vzamora@cityofdelano.org. Recibirá un correo electrónico de respuesta confirmando que su reclamo ha sido recibido dentro de las 48 horas hábiles. Guarde una copia de su reclamo y el correo electrónico de respuesta para sus registros. Si no recibe un correo electrónico de respuesta, comuníquese con Delano Area Rapid Transit a transportation@cityofdelano.org.

¿Qué sucede después de que se recibe mi queja?

Después de recibir la queja, le informaremos sobre nuestra acción, que puede incluir:

- A. Ponerse en contacto con usted para obtener información adicional o copias de documentos relevantes;
- B. Trabajando con usted para resolver el problema;
- C. Remitir su reclamo para una posible resolución a través del Programa de mediación de ADA; o
- D. Remitir su queja a otra agencia federal con responsabilidad por los tipos de problemas que ha planteado.

¿Cómo puedo averiguar el estado de mi queja?

Revisaremos cada queja cuidadosamente. Si no ha tenido noticias nuestras en un plazo de tres semanas, comuníquese con nosotros al (661) 721-2602.



Adjunto A

Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 Formulario de Queja por Discriminación

Instrucciones: Complete este formulario por completo, firme y envíe por correo, fax o correo electrónico a:

Viviana Zamora, Gerente de Tránsito
PO Box 1030
Delano, CA 93215
Fax: (661) 721-2602
email:vzamora@cityofdelano.org

Demandante: _____

Dirección: _____

Ciudad, Estado, Código Postal: _____

Teléfono: _____

Persona Discriminada: _____
(si no es el demandante)

Dirección: _____

Ciudad, Estado, Código Postal: _____

Teléfono: _____

¿Cuándo ocurrió la discriminación?

Fecha: _____

