

Procedimiento de Quejas bajo la Ley para Personas con Discapacidades del Distrito de Tránsito del Condado Norte

NCTD ha establecido un procedimiento de quejas para la resolución equitativa y rápida de quejas alegando cualquier acción prohibida por la implementación del Artículo II de la Ley para Personas con Discapacidades de acuerdo a los reglamentos del Departamento de Justicia de los Estados Unidos. Este procedimiento de quejas podrá ser usado por cualquier persona que desee presentar una queja alegando discriminación en base a la discapacidad en las prácticas y políticas de NCTD, o en su disposición de servicios, actividades, programas o beneficios.

La queja debe ser presentada por escrito o verbalmente y debe incluir información acerca de la supuesta discriminación tal y como nombre, domicilio, número telefónico del reclamante y el lugar, fecha y descripción del problema. La descripción del problema debe incluir, si es apropiado, el número del autobús y la hora del día, el nombre del empleado, así como cualquier persona(s) involucrada(s) o testigo(s) del problema. Las quejas podrán presentarse por correo electrónico, siempre y cuando identifiquen la comunicación como "ADA Grievance" (Queja ADA). Otros métodos alternativos de presentar una queja, tales como entrevistas personales o grabaciones de la queja, se pondrán a disposición de las personas con discapacidades al solicitarlo. La solicitud se debe hacer al Coordinador de ADA indicado abajo.

La queja debe ser presentada por el reclamante y/o su designado tan pronto como sea posible pero a más tardar treinta (30) días de calendario después de la supuesta violación a:

North County Transit District

Attn: ADA Coordinator

810 Mission Avenue

Oceanside, CA 92054

Oficina: (760) 966-6500; Fax: (760) 967-0941

Dirección de correo electrónico: adacoordinator@nctd.org adacoordinator@nctd.org

Les pedimos a las personas con problemas auditivos que por favor usen el Servicio de Retransmisión de California (CRS): 711

El Coordinador de ADA acusará recibo de la queja dentro de un plazo de siete días de calendario de su recepción.

Para asegurar que sea procesada la queja en una forma oportuna, las fechas límite que a continuación se proporcionan serán seguidas siempre que sea posible. Se llevará a cabo una investigación por parte del Coordinador de ADA

Procedimiento de Quejas bajo ADA de NCTD 1

04/2002

o persona designada, después de la presentación de la queja. Las investigaciones son informales pero detalladas, permitiéndole a toda(s) la(s) persona(s) interesada(s) y a su(s) representante(s), si lo(s) hay, la oportunidad de presentar evidencia relevante de la queja. La investigación podrá incluir hablar con el reclamante acerca de la queja y una posible resolución. El Coordinador de ADA emitirá una determinación por escrito en cuanto a la validez de la queja junto con una descripción de la resolución, si la hay, y le será enviada una copia al reclamante a más tardar dentro de 30 días después de su presentación. Al solicitarlo, la determinación se pondrá a su disposición en un formato accesible al reclamante, tal y como en letras grandes, Braille, cinta de audio, o correo electrónico, al solicitarlo.

El reclamante puede solicitar la reconsideración del caso en caso de que él/ella esté insatisfecho con la resolución. La solicitud para reconsideración se debe hacer con el Coordinador de ADA dentro de un plazo de 10 días a partir de la fecha de la resolución. La solicitud será enviada al Director Ejecutivo para una determinación definitiva. El Director Ejecutivo acusará recibo de la apelación dentro de un plazo de 10 días de haber recibido la solicitud de reconsideración. El Director Ejecutivo podrá hacer una determinación definitiva o podrá decidir enviar el asunto a la Junta de Directores para su acción final. La resolución y/o la recomendación a la Junta será comunicada al reclamante. La decisión de la Junta será definitiva. La decisión de la Junta se le comunicará por escrito al reclamante y/o a su designado. Al solicitarlo, la decisión estará disponible en un formato accesible al reclamante, tal y como en letras grandes, Braille, cinta de audio, o correo electrónico.

El Coordinador de ADA mantendrá un registro de cada queja y apelación, de la(s) respuesta(s) del Distrito, y de los pasos tomados para resolver la queja.

Los derechos de la persona a una resolución rápida y equitativa de una queja no serán afectados por otras acciones legales que el/ella decida seguir tal y como presentar una queja ante el Departamento de Justicia de los Estados Unidos u otras agencias estatales o federales correspondientes, o una demanda en un tribunal estatal o federal. El uso de este proceso de queja no es un prerrequisito a la búsqueda de otras acciones legales.

Si usted necesitara obtener información en un formato alternativo debido a una condición discapacitante, sírvase hablar con el Supervisor de Servicio a Clientes al (760) 966-6503. Las personas con problemas auditivos deben usar el Servicio de Retransmisión de California (CRS): 711