

## **PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN ADA**

---

Esta sección describe los procedimientos de queja de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) relacionados con la provisión de programas, servicios y beneficios. Sin embargo, no le niega al Demandante el derecho de presentar quejas formales ante las Comisiones de Relaciones Humanas de la Ciudad de Henderson, la Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo y la Administración Federal de Tránsito, ni busca un abogado privado para las quejas por discriminación, intimidación o represalia de cualquier tipo que sea Prohibido por la ley.

La Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Sección 504), la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) y las leyes y regulaciones federales y estatales relacionadas prohíben la discriminación contra las personas con discapacidades.

### **GENERAL**

Cualquier persona que crea que se le ha denegado un servicio o beneficio de HART debido a una discapacidad puede presentar una queja por escrito ante Henderson Area Rapid Transit, P.O. Box 716, Henderson, KY 42419-0716. Los reclamantes tienen derecho a presentar una queja directamente ante la agencia federal correspondiente. Se hará todo lo posible para obtener una resolución temprana de las quejas. La opción de reuniones informales entre las partes afectadas y HART se puede utilizar para resoluciones.

### **PROCEDIMIENTO**

1. La queja debe cumplir con los siguientes requisitos:
  - a. La queja deberá ser por escrito y firmada por el (los) Reclamante (s). En los casos en que el demandante no puede o no puede proporcionar una declaración por escrito, se puede presentar una queja verbal. El coordinador de HART ADA entrevistará al demandante y ayudará a la persona a convertir las quejas verbales en escritas. Sin embargo, todas las quejas deben ser firmadas por el demandante o su representante.
  - b. Incluya la fecha del presunto incidente o cuando el Reclamante se enteró del presunto incidente.
  - c. Presente una descripción detallada de los problemas, incluidos los nombres y los cargos de las personas percibidas como partes en la queja.
  - d. Las leyes federales y estatales requieren que las quejas se presenten dentro de los 180 días calendario posteriores al supuesto incidente.
2. Al recibir la queja, el Coordinador de HART ADA y el asesor legal determinarán su jurisdicción, aceptabilidad, necesidad de información adicional, y asignarán la queja a un especialista de EEO para investigar el mérito de la queja.
3. El demandante recibirá un reconocimiento por escrito de que HART ha aceptado o rechazado la queja.

4. Una queja debe cumplir con los siguientes criterios de aceptación:
  - a. La queja debe presentarse dentro de los 180 días de la supuesta ocurrencia.
  - b. La acusación debe involucrar un servicio HART de un receptor, sub-receptor o contratista de ayuda federal.
5. Una queja puede ser desestimada por las siguientes razones:
  - a. El demandante solicita la retirada de la denuncia.
  - b. El demandante no responde a las reiteradas solicitudes de información adicional necesaria para procesar la queja.
  - c. El demandante no puede ser localizado después de intentos razonables.
6. Una vez que el Coordinador de HART ADA y el asesor legal decidan aceptar la queja para la investigación, se notificará al Demandante por escrito sobre dicha determinación. La queja recibirá un número de caso y luego se registrará en una base de datos que identifica: nombre del reclamante, base y supuesto incidente.
7. En los casos en que el Coordinador de HART ADA y el asesor legal asuman la investigación de la queja, dentro de los 90 días calendario posteriores a la aceptación de la queja, el Coordinador de HART ADA preparará un informe de investigación para su revisión por el Superintendente de HART. El informe incluirá una descripción narrativa del incidente, identificación de las personas entrevistadas, hallazgos y recomendaciones para la disposición.
8. El informe de investigación y sus hallazgos serán revisados por el Coordinador de HART ADA, el Superintendente de HART y el asesor legal de la Ciudad de Henderson. El informe se modificará según sea necesario.
9. El Superintendente de HART, el Coordinador de HART ADA y el asesor legal tomarán una decisión sobre la disposición de la queja. Las disposiciones se indicarán de la siguiente manera:
  - a. En el caso de que HART no cumpla con las regulaciones de ADA, se enumerarán las acciones correctivas.
10. La notificación del Superintendente de HART y la determinación del Coordinador de ADA de HART se enviarán por correo al Reclamante. El aviso incluirá información sobre los derechos de apelación del Reclamante e instrucciones para iniciar dicha apelación. El aviso de apelación es el siguiente:
  - a. HART reconsiderará esta determinación, si surgen nuevos hechos.
  - b. Si el demandante no está satisfecho con la determinación y / o resolución establecida por HART, la misma queja puede presentarse al FTA para su investigación. Se recomendará al demandante que se comunique con la Federal Transit Administration, Office of Civil Rights, Attention: Complaint Team, East Building, 5th Floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590, Línea de Asistencia ADA: 888-446-4511 .
11. Una copia de la queja y el informe de investigación de HART / carta de hallazgo y el Plan de acción correctiva final, si corresponde, se emitirá al FTA dentro de los 120 días posteriores a la recepción de la queja.
12. Se incluirá un resumen de la queja y su resolución como parte de las actualizaciones de ADA la FTA.

#### **REQUISITO DE MANTENIMIENTO DE GRABACIÓN**

El Superintendente de HART, el Coordinador de HART ADA y el asesor legal se asegurarán de que todos los registros relacionados con el Proceso de Quejas de ADA de HART se mantengan con los registros del departamento.

Los registros estarán disponibles para auditorías de revisión de cumplimiento.