



Procedimientos de quejas de ADA

REVISADO EL 7/12/2018

La RTA está comprometida con garantizar que ninguna persona sea excluida de participar o se le nieguen los beneficios de sus servicios en base a la discapacidad de una persona bajo el Título II del Acta de americanos con discapacidades (ADA) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación. Cualquier persona que crea que haya sido objeto de la discriminación en base a una discapacidad por parte de la Autoridad Regional del Tránsito (en lo sucesivo, "RTA") puede presentar una queja de conformidad con este procedimiento. Está contra la ley tomar represalias contra cualquier persona que presente una queja o coopere en la investigación de una queja. La RTA investiga las quejas recibidas no más de 180 días después del presunto incidente.

El Oficial de Cumplimiento de ADA o su designado será responsable de supervisar las investigaciones y respuestas a las quejas de discriminación con base en la discapacidad.

Cómo presentar una queja

Complete un Formulario de Reclamación de Discriminación ADA. Los formularios y la información del proceso están disponibles en línea en el sitio web de la agencia www.norta.com o a petición en RTA, 2817 Canal St., New Orleans, LA 70119, (504) 827-8345.

Las quejas se pueden presentar oralmente o por escrito y deben contener:

- 1) El nombre, la dirección y el número de teléfono del individuo o representante que presenta la queja; las quejas presentadas en nombre de terceros deben describir o identificar a las presuntas víctimas de la discriminación;
- 2) Una explicación de la discriminación o denegación de servicio;
- 3) La fecha en que ocurrió la presunta infracción; y
- 4) la firma de la persona que presenta la queja.

Las quejas pueden enviarse a la RTA de la siguiente manera:

1. Envíe por correo el formulario completado a la RTA, a la atención de: Karen Sider, ADA Compliance Officer, Canal St, New Orleans, LA 70119;
2. Las quejas también pueden enviarse por fax al (504) 827-8428;
3. En persona en la oficina principal de la RTA, 2817 Canal St. New Orleans, LA 70119. Horas de operación: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
4. La queja puede ser presentada por teléfono llamando al (504) 827-8323.

Si se necesita ayuda para completar el Formulario de reclamación o se necesita información en otro idioma u otro formato accesible, llame a la Administración de la RTA al (504) 827-8345. El Oficial de cumplimiento de ADA o el miembro del personal de la RTA ofrecerá instrucciones sobre cómo presentar una queja por escrito o proporcionar otro formato accesible según lo solicitado.

Una vez que se reciba la queja, la RTA la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. El querellante recibirá una carta de acuse de recibo en la que se le informará si nuestra oficina investigará la queja.

Elegibilidad

Todas las quejas se consideran formales y se investigarán a menos que:

La queja sea retirada;

El querellante no proporcione la información requerida después de numerosas solicitudes;

La queja no se presente dentro del plazo de 180 días del incidente o evento;

La base de la queja no esté cubierta por el Título II de ADA.

Revisión e Investigación de Quejas

La RTA tiene 60 días para investigar la queja a partir del momento en que reciba la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, la RTA puede contactar al querellante. El querellante tendrá 30 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el querellante no se pone en contacto con el investigador o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, la RTA puede cerrar el caso administrativamente. Un caso puede ser cerrado administrativamente también si el querellante ya no desea continuar con su caso.

Si se toma la decisión de no investigar la queja, se notificará al querellante por escrito dentro de los 20 días calendario y la notificación deberá indicar las razones específicas por las cuales se consideró que la queja no merecía investigarse.

El proceso de investigación incluirá la revisión de todos los documentos relevantes, informes, videos, etc. Además, se llevarán a cabo entrevistas enfocadas con los contactos clave según corresponda para obtener los hechos y la evidencia con respecto a los alegatos en la queja. El investigador obtendrá información de todos los contactos y testigos que puedan proporcionar información de primera mano sobre el incidente, evento o acción especificada en la queja. Toda la documentación relevante, incluidas las notas de entrevistas y/o grabaciones, estará fechada. Además, se mantendrá una hoja de contacto cronológico en el archivo del caso durante toda la investigación.

La investigación abordará sólo aquellos asuntos relevantes a los alegatos de la queja y la confidencialidad se mantendrá en la mayor medida posible.

Resolución

Después de que el investigador revisa la queja, él o ella emitirá una de dos cartas al querellante: una carta de cierre o una carta de conclusiones. Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título II y que el caso se cerrará. Una carta de conclusiones resume las acusaciones y las entrevistas sobre el presunto incidente, y explica si se producirá alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el querellante desea apelar la decisión, tiene 60 días después de la fecha de la carta de cierre o la carta de hallazgo para hacerlo.

Igual se puede presentar una queja directamente a la Administración Federal de Tránsito, en FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590

Retención de archivos

La Oficina de Cumplimiento de ADA mantendrá los archivos y registros relacionados con las quejas presentadas, por un período de siete (7) años.