



*Manatee County, Florida
Junta de Comisionados del Condado
Manual de Procedimientos de la División de
Tránsito*

Procedimiento #

22-0404

Título:

**Americans with Disabilities Act (ADA)
Complaint Procedures**

Fecha de emisión:

22/04/2022

PROPÓSITO:

La División de Obras Públicas/Tránsito del Condado de Manatee está comprometida con el cumplimiento de todas las reglamentaciones de implementación de la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés) relacionadas con los derechos civiles, incluidas las reglamentaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Este procedimiento por la presente se establece para cumplir con los requisitos de las reglamentaciones de implementación de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (en lo sucesivo, "ADA"), según sus enmiendas. Cualquier persona que crea que ha sido discriminada o que se le ha negado la plena participación en la prestación o programación del servicio de transporte en función de su estado de discapacidad por parte de la División de Tránsito/Trabajos Públicos del Condado de Manatee, puede presentar una queja ante la ADA.

PROCEDIMIENTO:

A. Cómo presentar una queja ante la ADA

1. Una queja de ADA puede someterse a la División de Tránsito a través de un formulario de queja de ADA obtenido en línea y enviado por correo postal de EE. UU., correo electrónico o a través de una entrevista telefónica personal, si es necesario. Se puede acceder al formulario de queja en línea a través del sitio web del condado de Manatee o comunicándose con la División de Tránsito al (941) 747-8621 y solicitando una copia por correo postal o electrónico. Los formularios deben enviarse a la atención del Superintendente de operaciones de paratransito, en la dirección que se indica a continuación. Los medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales por parte del personal, están disponibles para personas con discapacidades que lo soliciten. En resumen, una denuncia a la ADA se presenta mediante uno de los siguientes métodos:

a. Correo:

ATTN: Paratransit Operations Superintendent
Manatee County Area Transit
2411 Tallevast Road
Sarasota, FL 34243;

b. E-mail: ADAc COMPLAINT@mymanatee.org:

c. Teléfono: (941) 747-8621 (i.e. entrevista personal).

2. Una persona también puede presentar su queja de ADA directamente ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito (FTA). El siguiente enlace se conecta al formulario de denuncia de derechos civiles de FTA en línea.

<https://www.transit.dot.gov/regulations-and-guidance/civil-rights-ada/fta--civil-rights-complaint-form>

El formulario de queja de FTA completo también se puede enviar por correo a:

Administración Federal de Tránsito
Oficina de Derechos Civiles
Atención: Equipo de Quejas
East Building, 5th Floor- TCR
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

B. Investigación de quejas de ADA

1. Al recibir una queja de ADA, el personal de la Sección de Planificación y Operaciones de Tránsito revisará la información enviada; luego envía al reclamante una carta de acuse de recibo informándole si la queja se investigará o no como una queja de la ADA o simplemente como una queja de servicio. La distinción en la determinación es si la queja, a primera vista, está relacionada con la discapacidad.
2. Cada queja de ADA recibida se ingresará en una base de datos separada y discreta de "Quejas de ADA". Esta base de datos es administrada por el Superintendente de Paratransito.
3. El personal de la Sección de Planificación y Operaciones de Tránsito solo investigará las quejas de la ADA recibidas dentro de los 90 días del supuesto incidente. Las quejas que tienen más de 90 días son demasiado lejanas para validar con precisión.
4. Se proporcionan hasta 30 días calendario para investigar una queja de la ADA. Si se requiere información adicional para resolver la queja, el personal puede comunicarse con el denunciante para obtener más información y detalles.
5. Si el denunciante no puede proporcionar la información o los detalles adicionales necesarios dentro de 10 días laborables, el personal puede cerrar administrativamente la denuncia. Esto sólo se hace cuando la denuncia carece de suficientes detalles para fundamentar.
6. Si el denunciante no desea continuar el personal puede cerrar administrativamente el proceso de queja.

C. Resolución de quejas de la ADA

1. Una vez que los investigadores hayan revisado por completo una queja sustantiva de la ADA, emitirán una de dos cartas al denunciante: 1) una Carta de cierre; o 2) una carta de conclusión (LOF).

2. Una Carta de Cierre resume la denuncia y los resultados de la investigación; y explica cómo/por qué no ocurrió una violación de ADA; y por lo tanto se cierra la denuncia.
3. Una carta de conclusión (LOF) resume la queja y los hallazgos de la investigación; y explica qué acciones correctivas (es decir, capacitación adicional) o cambios potenciales en el procedimiento ocurrirán.
4. Si el reclamante desea presentar una apelación por escrito con respecto a la resolución de su queja de ADA, tendrá 30 días calendario a partir de la fecha de la carta para hacerlo. Luego, las apelaciones son decididas por el gerente de la División de Tránsito en consulta con el jefe de operaciones.
5. Todas las quejas ADA, Cartas de Cierre y Cartas de Hallazgo se archivan después de un año; y se conservan durante tres años antes de desechar las copias impresas. La base de datos de quejas de ADA se mantiene indefinidamente.
6. El personal se asegurará de que la información médica/discapacidad confidencial permanezca confidencial y esté protegida de la divulgación pública de acuerdo con las reglamentaciones federales de implementación.

ORIGINADOR, TÍTULO Y NOMBRE DEL DEPARTAMENTO:

Benita Zarr, superintendente de operaciones de Paratránsito, División de Obras Públicas/
Tránsito

AUTORIZACIÓN:

Matthew Case, Gerente Interino de La División de Tránsito

POLÍTICA RELACIONADA:

FECHA DE EMISIÓN/FECHA DE ATARDECER:

N/A

Fecha de emisión: 22 de diciembre de 2022

Fecha de atardecer: 22 de diciembre de 2027