

## Procedimiento de quejas de E.ADA

La Ciudad de Rocky Mount Tar River Transit (TRT) ha establecido un procedimiento de quejas de resolución rápida y equitativa de quejas no relacionadas con el empleo que alegan discriminación por motivos de discapacidad en prácticas, políticas o la provisión de programas, servicios y actividades de TRT ofrecidos por la ciudad de Rocky Mount, NC.

En cumplimiento con las leyes y regulaciones estatales y federales que incluyen la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), Tar River Transit no discrimina por motivos de discapacidad en el acceso o en la administración de sus programas, servicios y actividades para el público. De acuerdo con estas leyes, TRT hará modificaciones razonables a los programas, políticas y procedimientos para garantizar que las personas con discapacidades puedan acceder a ellos.

La ADA no requiere que TRT tome ninguna acción que altere fundamentalmente la naturaleza de sus programas, servicios o actividades o imponga una carga financiera o administrativa indebida. Las personas que alegan discriminación por motivos de discapacidad en la provisión de programas, servicios y actividades de TRT pueden presentar una queja siguiendo el procedimiento que se describe a continuación.

Cualquier persona que desee presentar una queja alegando discriminación por motivos de discapacidad en la prestación de programas, servicios y actividades de TRT debe hacerlo por escrito, aunque se aceptan métodos alternativos de comunicación, como una entrevista personal o telefónica, correo electrónico o grabación digital. La persona que presenta la queja debe incluir su nombre y dirección y describir la presunta violación con el mayor detalle posible, incluidas las fechas y las personas involucradas. Tar River Transit solicita que la queja se presente tan pronto como sea posible después de la presunta violación, a fin de permitir una pronta investigación. Las quejas deben enviarse a:

Director de Ingeniería  
Ciudad de Rocky Mount  
Apartado de correos 1 180  
Rocky Mount, NC 27802 - 1180

Al recibir la queja, el Director de Ingeniería o su designado se comunicará con el personal apropiado de TRT para investigar rápidamente la queja y

determinar si se puede resolver. Cuando la investigación esté completa, el Director de Ingeniería o su designado

9

comunicará al denunciante el resultado de la investigación y cualquier resolución. La respuesta generalmente contendrá la siguiente información:

1. Una descripción de la queja
2. Un resumen de los hechos
3. Una explicación de la posición de TRT
4. Un resumen de la(s) opción(es) de resolución
5. El plazo para resolver la reclamación, si procede.

Si TRT determina que una adaptación solicitada resultaría en una alteración fundamental en la naturaleza de los programas, servicios o actividades de TRT, o en una carga financiera o administrativa indebida, el Director de Ingeniería o su designado proporcionará al reclamante una declaración por escrito de las razones para llegar a esta determinación. El Director de Ingeniería o su persona designada también trabajará con el demandante para tratar de identificar acciones alternativas que no resulten en tal alteración o tales cargas, pero que aseguren que el reclamante reciba los beneficios y servicios de los programas y actividades de TRT.

Si el demandante no está satisfecho con la resolución, puede solicitar una apelación. El demandante puede solicitar una apelación presentando una solicitud por escrito a:

Administrador de la ciudad  
Ciudad de Rocky Mount  
Apartado de correos 1 180  
Rocky Mount, Carolina del Norte 27802-1 180

Todas las quejas escritas recibidas por el Director de Ingeniería y las apelaciones al Administrador de la Ciudad junto con las respuestas de estas dos oficinas serán retenidas por TRT durante al menos tres años.

Si bien se recomienda encarecidamente resolver la queja a nivel local, se puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito (FTA). La Oficina de Derechos Civiles es responsable de garantizar que los proveedores de transporte público cumplan con los requisitos de la ADA. Para obtener más información sobre los tipos de quejas que la Oficina de Derechos Civiles puede procesar o

cómo preparar una queja, se puede contactar directamente a la Oficina llamando a la línea gratuita de Asistencia de FTA al 1-888-446-4511.