



Autoridad de Transporte Regional de Pee Dee

Procedimiento de quejas según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades Política ADA

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), Título II, establece en parte que “ninguna persona discapacitada que cumpla con los requisitos, únicamente por razón de dicha discapacidad, será excluida de la participación, se le negarán los beneficios ni será objeto de discriminación en programas, servicios o actividades patrocinados por una entidad pública”. La Autoridad de Transporte Regional de Pee Dee (PDRTA) se compromete a cumplir con los requisitos del Título II de la ADA en todos sus programas, servicios, beneficios y actividades.

Procedimiento de quejas

Se puede presentar una queja utilizando el Formulario de quejas ADA en formato PDF disponible en línea en www.pdrta.org o por escrito y debe incluir lo siguiente:

- Nombre, número de teléfono y dirección del denunciante
- Detalles sobre la presunta discriminación, incluida la ubicación, la fecha y la descripción del problema.

Si el reclamante no puede acceder al formulario PDF en el sitio web, los formularios en papel se pueden recoger en persona en 313 S. Stadium Rd., Florence, Carolina del Sur, 29506 durante el horario comercial normal.

Se pondrán a disposición de las personas con discapacidad medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales o una grabación de la queja, mediante solicitud por correo electrónico para su presentación por escrito o mediante una llamada telefónica al representante designado que se indica a continuación.

La queja debe ser presentada por el denunciante y/o su designado lo antes posible, pero no más tarde de sesenta (60) días calendario después de la supuesta violación a:

Director de Seguridad y Capacitación
Cindy Crowley

313 S. Stadium Rd
Florence, SC 29506
ccrowley@pdrta.org
843-519-0994

Cualquier empleado de PDRTA que reciba una consulta o queja de este tipo deberá indicarle al denunciante que informe la inquietud directamente al Director de Seguridad y Capacitación a través de los métodos de contacto enumerados anteriormente.

Tras recibir la queja, el Director de Seguridad y Capacitación o su designado realizará una investigación. La investigación podrá incluir, entre otras cosas, entrevistas con: (1) la persona que presenta la queja; (2) la persona, si la hubiere, que presuntamente discriminó al denunciante, o (3) cualquier otra persona que el investigador considere que tenga conocimiento relevante sobre la queja. El investigador también podrá



considerar cualquier grabación de video, fotografía o prueba escrita relacionada con la queja que se le haya proporcionado.

Dentro de los quince (14) días calendario siguientes a la recepción de la queja, el Director de Seguridad y Capacitación o su designado emitirá una confirmación por escrito, o cuando corresponda, en un formato accesible para el reclamante, como letra grande, Braille o cinta de audio, de que la queja ha sido recibida y está siendo investigada.

Salvo circunstancias atenuantes, se investigarán todas las quejas y se emitirá una respuesta al reclamante dentro de los sesenta (60) días siguientes a su recepción. Si se prevé una demora, el Director de Seguridad y Capacitación o su designado notificará por escrito al reclamante el motivo de la demora y la fecha límite para emitir la respuesta.

La respuesta resumirá los hallazgos de la investigación y comunicará las resoluciones propuestas, si fuera necesario. Si la respuesta del Director de Seguridad y Capacitación o su designado no resuelve satisfactoriamente el problema, el reclamante o su designado podrán apelar la decisión ante el Director Ejecutivo de la PDRTA o su designado dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la recepción de la respuesta. La apelación debe detallar las razones por las que el reclamante considera que los hallazgos son erróneos.

El Director Ejecutivo de la PDRTA o su designado podrá reunirse con el reclamante para hablar sobre la queja y sus posibles soluciones. Dentro de los veinte (21) días calendario siguientes a la recepción de la apelación, el Director Ejecutivo de la PDRTA o su designado emitirá una resolución final por escrito o en un formato accesible para el reclamante.

De conformidad con 49 CRF 27.121(b), todas las quejas de la ADA se deben mantener archivadas durante un mínimo de un (1) año y se debe mantener un registro de dichas quejas, que puede ser en forma resumida, durante cinco (5) años.

El uso de este procedimiento de queja no es un requisito previo para buscar cualquier otro recurso y no renuncia a los derechos del reclamante de presentar una apelación ante la Administración Federal de Tránsito o buscar representación legal privada.