

Autoridad Regional de Tránsito del Área de Toledo

(TARTA)

Junio de 2023

Política de quejas de la ley ADA y proceso de presentación

POLÍTICA

Todas las personas pueden utilizar los servicios de la Autoridad de Tránsito Regional del Área de Toledo (TARTA). Los vehículos e instalaciones de TARTA son accesibles para personas con discapacidades. Sin embargo, puede existir alguna situación en la que usted se sienta discriminado debido a su discapacidad o a su movilidad reducida. Sus derechos civiles están protegidos por la Ley Federal para Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Estamos comprometidos a cumplir con los requisitos de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en todos sus programas y servicios. La ADA prohíbe la discriminación contra una persona con discapacidades en relación con la prestación del servicio de transporte. {§ 37.5(a)}. Si cree que, en base a su discapacidad, TARTA lo ha discriminado en sus servicios o instalaciones, queremos saber sobre este incidente lo antes posible. Puede presentar una queja formal ante TARTA a más tardar 180 días calendario después de que ocurrió la supuesta discriminación siguiendo el proceso de presentación como se describe en el resto de este documento.

Cuanto antes presente su queja, mejor.

La ley prohíbe la intimidación o las represalias de cualquier tipo. Los procedimientos no le niegan el derecho del demandante a presentar quejas formales ante otras agencias federales, estatales o locales, o a buscar un abogado privado para las quejas que aleguen discriminación. Se hará todo lo posible para obtener una pronta resolución de las quejas.

PROCESO DE PRESENTACIÓN

Puede presentar una queja alegando discriminación por discapacidad de varias maneras.

1. Puede presentar una queja en línea utilizando el formulario de queja de TARTA disponible en <https://tarta.com/non-discrimination-and-title-vi-complaint-form/>
Asegúrese y mencione que está presentando una queja de ADA, de modo que su queja se envíe inmediatamente al Director Ejecutivo de Experiencia del Cliente y Movilidad.
2. Un oficial de información (IO, por su sigla en inglés) con gusto le ayudará a escribir su queja en el centro de tránsito. Asegúrese de que el IO sepa que se trata de una queja de la ADA, para que pueda enviarse al oficial correcto.

3. Le invitamos a llamar al Director Ejecutivo de Experiencia del Cliente y Movilidad al (419) 725-5283. Si se le envía al correo de voz, deje un mensaje detallado y su número de teléfono para que podamos devolverle la llamada.

Las mejores quejas son las que incluyen mucha información, tenga en cuenta los siguientes puntos de información mientras se prepara para escribir su queja. Aquí hay algunos consejos para proporcionar información útil:

- Su nombre e información de contacto.
- ¿Dónde tuvo lugar el hecho?
- ¿Estaba en un autobús o una furgoneta?
- ¿Conoce el número de autobús o furgoneta?
- ¿Cuál fue la fecha?
- ¿Qué hora era?
- ¿En qué ruta estaba?
- ¿Hacia dónde se dirigía?
- ¿Se encontraba en una de las instalaciones de TARTA, por ejemplo, la plaza o Valley Transit Center?
- ¿Habló con un empleado de TARTA, por ejemplo, un operador de autobús o un oficial de tránsito?
- ¿Puede describir a la persona con la que habló, hombre/mujer; bajo/alto; con barba/sin barba, etc.?
- Y por último, pero ciertamente no menos importante, ¿qué ocurrió?

4. Los formularios de queja se pueden enviar por correo a 1127 W Central Ave, Toledo, OH 43610 dirigidos al Director Ejecutivo de Experiencia del Cliente y Movilidad.

PROCESO INTERNO DE QUEJAS DE LA ADA

Al recibir su queja de la ADA, nuestro equipo se comunicará con usted para informarle que la hemos recibido y que se ha iniciado la investigación correspondiente.

El objetivo es resolver cada queja dentro de los 21 días. Nos pondremos en contacto con usted y le informaremos si la investigación va a tomar más tiempo.

Cuando termina la investigación, el Director Ejecutivo de Experiencia del Cliente y Movilidad se pondrá en contacto con usted y le hará conocer el resultado de la investigación. También le entregaremos la respuesta por escrito como seguimiento de la conversación.

Su queja y su resolución se ingresarán en los registros de TARTA y se mantendrán archivadas durante al menos seis años. Tenga en cuenta que todas las quejas pueden ser de exhibición obligatoria si se realiza la solicitud de registros públicos al Oficial de Registros Públicos de TARTA.

PROCESO DE APELACIÓN DE QUEJAS DE LA ADA

Una vez que el informe de investigación de TARTA sea definitivo, las partes serán debidamente notificadas de la resolución de la queja, las recomendaciones para remediar cualquier práctica discriminatoria y los derechos de apelación.

- Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad puede apelar dentro de los 30 días de haber recibido la notificación sobre el informe final.
- La apelación se presentará en la oficina del CEO para su revisión.
- Dentro de los 30 días posteriores a la recepción, la oficina del CEO tomará una determinación final y hará una recomendación.

UN ÚLTIMO RECORDATORIO

Por favor, informe a TARTA sobre su queja tan pronto como sea posible. Es importante saber que TARTA no investiga las quejas recibidas más de 180 días después del presunto incidente. TARTA asegura la no discriminación de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Ley para Estadounidenses con Discapacidades.

Director Ejecutivo de Experiencia del Cliente y Movilidad
TARTA
(419) 725-5283

Director Ejecutivo
TARTA
(419) 245-5222

Previa solicitud, se producirán formatos alternativos de este documento para las personas con discapacidades. Llame al (419) 382-9901 o envíe un correo electrónico a customerservice@tarta.com. Todos los servicios de asistencia lingüística para los programas y servicios de la Autoridad de Tránsito Regional del Área de Toledo, incluidas las evaluaciones funcionales para el transporte alternativo y las apelaciones de elegibilidad para el transporte alternativo se ofrecen al público sin cargo.