



Procedimiento de queja ADA

Con el fin de cumplir con el 49 CFR Partes 27, 37, 38, y 39, Citrus Connection desarrolló el Procedimiento Operativo Estándar, que describe los procedimientos de presentación, monitorear e investigar las quejas de ADA presentadas en contra del Distrito. Los procedimientos para presentar una queja están disponibles para los miembros del público bajo petición.

Los miembros del público podrán solicitar información adicional relacionada con las obligaciones de tránsito no discriminatorio de ADA con:

Marcia Roberson
Directora del Centro de Llamadas de Movilidad Regional
Lakeland Area Mass Transit District
1212 George Jenkins Blvd., Lakeland, FL 33815
Teléfono: (863) 733-4222
Fax: (863)327-1364
MRoberson@ridecitrus.com

DERECHO A PRESENTAR UNA DENUNCIA

Si cree que Citrus Connection no ha cumplido con cualquiera de los requisitos anteriores, puede presentar una queja administrativa con el Director del Centro de Llamadas de Movilidad Regional dentro de los 180 días de la supuesta discriminación.

PRESENTAR UNA QUEJA ANTE EL TRANSPORTE PÚBLICO DEL DISTRITO DE LAKELAND.

El Transporte Público del Distrito de Lakeland lo anima a presentar su queja por escrito (ver el formulario adjunto de queja de ADA), incluyendo lo siguiente:

- Su nombre, dirección y como contactarlo a usted (teléfono, correo electrónico y dirección postal)
- Cómo, por qué, cuando, y dónde usted cree fue discriminado. Incluya el lugar, nombres e información de contacto de los testigos. Si el alegado

incidente ocurrió en el autobús o en otro vehículo de Citrus Connection, por favor indique la fecha, la hora del día, y el número de autobús/vehículo si está disponible.

- Su firma

En el caso de que el denunciante no puede o es incapaz de proporcionar una declaración por escrito, una queja verbal de la discriminación puede ser hecha con la Directora del Centro de Llamadas de Movilidad Regional de Citrus Connection. Bajo estas circunstancias, el denunciante será entrevistado, y la Directora del Centro de Llamadas de Movilidad Regional asistirá al denunciante en la realización de una declaración por escrito.

Cualquier queja deber ser presentada con la Directora del Centro de Llamadas de Movilidad Regional de Citrus Connection dentro de los 180 días siguientes de la fecha de la alegada violación de ADA.

Todas las denuncias serán investigadas con prontitud. Medidas razonables se llevarán a cabo para preservar cualquier información que es confidencial. La Directora del Centro de Llamadas de Movilidad Regional revisará cualquier queja, y cuando sea necesario, comenzará un proceso de investigación. Como mínimo el investigador:

- Identifica y examina todos los documentos pertinentes, prácticas y procedimientos;
- Identifica y entrevista a las personas que tengan conocimiento de la alegada violación de ADA, por ejemplo, la persona que hace la denuncia; los testigos o cualquier persona identificada por el denunciante; cualquier que haya sido objeto de una actividad similar, o cualquier persona con información relevante.

Al término de la investigación, la Directora del Centro de Llamadas de Movilidad Regional completará un informe final para el Director Ejecutivo. Si una violación de ADA se encuentra existente, medidas correctivas adecuadas y necesarias serán tomadas inmediatamente. El demandante también recibirá un informe final con las medidas correctivas. El proceso de investigación e informe final no debe tomar más de veinte y cinco días (25) hábiles. Si no se encuentra violación y el demandante desea apelar la decisión, él o ella pueden hacerlo poniéndose en contacto con la Administración Federal de Tránsito.