

ADA del Condado de Orange Queja Procedimientos

Proceso de quejas

En nombre de Transit Orange y sus operadores, el Departamento de Planificación del Condado de Orange recibirá todas las quejas relacionadas con la ADA y será responsable del seguimiento, revisión y resolución. El proceso puede ser seguido por cualquier persona que crea que fue discriminada por motivos de discapacidad en cualquiera de los servicios, actividades o programas de Transit Orange. Todas las quejas recibidas se ingresan en una base de datos para su seguimiento. La base de datos contiene información como nombre, dirección, número de teléfono, detalles sobre la supuesta queja y un tipo codificado de queja (por ejemplo, servicio, personal, operativo, discriminatorio). La mayoría de las quejas que no son discriminatorias se resuelven rápidamente poniéndose en contacto con el operador. Las quejas graves, como la discriminación, requieren la presentación de una queja formal por escrito por parte del demandante. Dentro de los 60 días, el Condado de Orange debe realizar una investigación formal e informar sobre sus hallazgos y la resolución de la queja por escrito al demandante.

Se notificarán por escrito al denunciante las conclusiones y las medidas correctoras, si las hubiere, en un plazo que no excederá de 60 días. El Condado de Orange practica una política de retención de documentos de siete años.

Procedimiento de quejas

El Condado de Orange se compromete a garantizar que las personas con discapacidades puedan participar y beneficiarse de los servicios de transporte ofrecidos. El Título VI de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) requiere que las entidades públicas adopten y publiquen procedimientos de quejas para asegurar la resolución rápida y equitativa de las quejas.

¿Quién puede presentar una queja?

Una queja puede ser presentada por cualquier persona que crea que sí misma, ella misma o cualquier clase específica de personas está sujeta a discriminación.

¿Cómo y dónde se presenta una queja por discriminación?

Una queja debe ser por escrito, firmada por la(s) persona(s) o su(s) representante(s) y debe incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante(s). Sin embargo, una queja también se puede presentar enviando la queja por fax o correo electrónico.

Se debe presentar una queja por escrito firmada dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la presunta discriminación. La queja firmada debe enviarse a:

Comisionado
Departamento de Planificación del Condado de Orange
Calle principal 124

10924, Goshen, Estado de Nueva York
Fax: 845-291-2533
transitorange@orangecountygov.com

¿Qué debe incluir la queja?

Puede presentar su queja utilizando el *Formulario de Queja del Título VI*. Si decide no usar el formulario, puede presentar su queja por escrito o verbalmente e incluir la siguiente información:

- a) Su nombre, dirección y número de teléfono
- b) Persona discriminada (si alguien que no sea el denunciante)
- c) Descripción de la denuncia
- d) Fecha, fecha y lugar del incidente
- e) Cualquier información útil adicional sobre su queja

¿Cuánto tiempo tardará en resolverse mi queja?

La queja se presentará al Departamento de Planificación del Condado de Orange para su revisión. Cuando sea posible, se notificarán por escrito al denunciante las conclusiones y las medidas correctoras, si las hubiere, en un plazo que no excederá de 60 días.

¿Dónde se puede encontrar más información?

Puede encontrar más información sobre el proceso de queja de la ADA en el sitio web de Transit Orange ubicado en www.ridetranstrange.com en la sección Acerca de. Todos los documentos proporcionados por Transit Orange y el Departamento de Planificación del Condado de Orange pueden publicarse y proporcionarse en varios formatos accesibles a pedido.