

Procedimientos de queja de ADA

Este procedimiento de queja se establece para cumplir con los requisitos de la ley de estadounidenses con discapacidades de 1990 ("ADA"). Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja alegando discriminación sobre la base de la discapacidad en la prestación de servicios, actividades, programas, o beneficios por el sistema de tránsito público del Condado de Bay.

La queja debe ser por escrito y contener información sobre la supuesta discriminación como nombre, dirección, número de teléfono del reclamante y ubicación, fecha y descripción del problema. Los medios alternativos para presentar quejas, tales como entrevistas personales o una grabación en cinta de la queja, se pondrá a disposición de las personas con discapacidades a petición.

La queja debe ser presentada por el denunciante y/o su designado tan pronto como sea posible, pero no más tarde de 60 días calendario después de la supuesta violación a:

Gene Keen, Coordinador de ADA
919 Massalina Drive, ciudad de Panamá, Florida 32401
(850) 215-7083 teléfono
Gene.Keen@firstgroup.com

Dentro de los 15 días naturales siguientes a la recepción de la queja, el Coordinador de la ADA o su designado se reunirán con el reclamante para discutir la queja y las posibles resoluciones.

En un plazo de 15 días calendario a partir de la reunión con el reclamante, el Coordinador de la ADA o su designado responderá por escrito y, en su caso, en un formato accesible para el reclamante, como letra grande, Braille o cinta de audio. La respuesta explicará la posición del sistema de tránsito público del Condado de Bay y ofrecerá opciones para la resolución sustantiva de la queja.

Si la respuesta del Coordinador de la ADA o su designado no resuelve satisfactoriamente el problema, el reclamante y/o su designado pueden apelar la decisión dentro de los 15 días naturales después de recibir la respuesta al sistema de tránsito público del Condado de Bay, Administrador del programa o su designado.

Dentro de los 15 días naturales después de la recepción de la apelación, el sistema de transporte público del Condado de Bay, el administrador del programa o su designado se reunirán con el reclamante para discutir la queja y las posibles resoluciones.

Dentro de los 15 días naturales posteriores a la reunión, el sistema de transporte público del Condado de Bay, el administrador del programa o su designado responderá por escrito y, en su caso, en un formato accesible al reclamante, con una resolución final de la queja.

Todas las quejas escritas recibidas por el Coordinador de la ADA o su designado, apelan al sistema de tránsito público del Condado de Bay, al administrador del programa o a su designado, y las respuestas de estas dos oficinas serán retenidas por el sistema de tránsito público del Condado de Bay durante al menos tres años.