



## Política de quejas de la ADA

Los Títulos II y III de la Ley Estadounidense de Discapacidad de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés) establecen que ninguna entidad discriminará a una persona con discapacidad en relación con la prestación de servicios de transporte. La ley establece requisitos específicos para la accesibilidad de vehículos e instalaciones y la prestación del servicio, incluido el acceso a autobuses de ruta fija y servicios complementarios de paratransito. Mason City Transit se compromete a proporcionar transporte seguro y confiable a todas las personas sin discriminación por discapacidades.

### Responsabilidad de Mason City Transit

Si Mason City Transit recibe una queja con respecto a la discriminación contra una persona bajo la ADA, responderemos dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la queja y trabajaremos para resolver el problema con el demandante lo más rápido posible. Esto puede implicar asistencia legal y/o mediación. Documentaremos todo el proceso, incluida la resolución, y notificaremos a nuestro administrador del programa DOT de Iowa sobre la queja y el resultado. Mantendremos la queja y todos los documentos relacionados en el archivo durante al menos un año. Mantendremos un resumen de todas las quejas presentadas durante al menos cinco años. Los registros se pondrán a disposición del Departamento de Transporte de Iowa si lo solicita.

### ¿Qué información debe incluir mi queja ante la ADA?

Proporcione la siguiente información:

1. Su nombre completo, dirección, los números de teléfono donde podemos localizarlo durante el día y la noche, y el nombre de la parte discriminada (si se conoce).
2. Si se conoce, el nombre de la persona que cree que ha cometido la discriminación.
3. Una breve descripción de los actos de discriminación, las fechas en que ocurrieron.
4. Otra información que considere necesaria para respaldar su queja, incluidas copias (no originales) de documentos relevantes; y
5. Información sobre cómo comunicarnos con usted de manera efectiva. Por favor, háganos saber si desea comunicaciones escritas en un formato específico (por ejemplo, letra grande, Braille, documentos electrónicos).

Para guiarle en el suministro de la información solicitada, puede utilizar el formulario de reclamación adjunto. (Anexo A)

### **¿Cómo presento una queja de la ADA por correo electrónico?**

Incluya toda la información enumerada anteriormente, ya sea en el cuerpo del correo electrónico o en un archivo adjunto. Adjunte los documentos relevantes a su correo electrónico. Envíe su queja a [aburnett@masoncity.net](mailto:aburnett@masoncity.net) Recibirá un correo electrónico de respuesta confirmando que su queja ha sido recibida dentro de las 48 horas hábiles. Guarde una copia de su queja y el correo electrónico de respuesta para sus registros. Si no recibe un correo electrónico de respuesta, póngase en contacto con nuestro

Coordinador de ADA al 641-421-2701.

### **¿Qué sucede después de recibir mi queja?**

Una vez recibida la queja, le informaremos de nuestra acción, que puede incluir:

1. Ponernos en contacto con usted para obtener información adicional o copias de documentos relevantes.
2. Trabajar con usted para resolver el problema.
3. Remitir su queja para una posible resolución a través del Programa de Mediación de la ADA; o
4. Referir su queja a otra agencia federal responsable de los tipos de problemas que ha planteado.

### **¿Cómo puedo saber el estado de mi reclamación?**

Revisaremos cada queja cuidadosamente. Si no ha tenido noticias nuestras dentro de tres semanas, comuníquese con nosotros al 641-421-2701.

Anexo A

**Título II de la Ley de Estadounidenses con  
Discapacidades Sección 504 de la Ley de  
Rehabilitación de 1973 Formulario de Queja  
por Discriminación**

Instrucciones: Complete este formulario en su totalidad, fírmelo y envíelo por correo, fax o correo electrónico a:

Aaron Burnett – Coordinador de la ADA  
10 Primera Calle NW  
Fax: 641-421-3623  
aburnett@masoncity.net

Querellante: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad, Estado y Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: Hogar: \_\_\_\_\_

Negocios: \_\_\_\_\_

Persona discriminada (si no es el denunciante): \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad, Estado y Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: Hogar: \_\_\_\_\_

Negocio: \_\_\_\_\_

¿Cuándo ocurrió la discriminación? Fecha: \_\_\_\_\_

Describe los actos de discriminación, proporcionando el nombre o nombres de la(s) persona(s) que discriminó(n), cuando sea posible:

\_\_\_\_\_



# **Tránsito de Mason City**

## **Procedimiento para presentar una queja bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA)**

Si cree que usted, u otra persona, ha sido discriminado bajo el Título II y el Mal de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 por Mason City Transit o uno de nuestros empleados, puede presentar una queja por correo, fax o correo electrónico a:

**Aaron Burnett – Coordinador de la ADA**  
**10 Primera Calle NW**  
**Fax: 641-421-3623**  
**aburnett@masoncity.net**

**Dé el primer paso:** Antes de presentar su queja, puede comunicarse con el Coordinador de la ADA de Mason City Transit para discutir sus inquietudes. El Coordinador de la ADA puede investigar el problema y tratar de llegar a una solución aceptable a la situación. Si desea información adicional, puede comunicarse con el Coordinador de la ADA de Mason City Transit.

### **Puede presentar una queja contra Mason City Transit utilizando los siguientes procedimientos:**

- Presentar una queja por escrito ante el Coordinador de Tránsito de Mason City ADA lo antes posible, pero a más tardar 180 días calendario después de la presunta violación.
- La queja por escrito debe ser presentada por el reclamante y/o la persona designada.
- Las personas con discapacidad pondrán a disposición medios alternativos para presentar quejas, como una entrevista personal o una grabación, si así lo solicitan.
- La queja por escrito debe contener información sobre la supuesta discriminación, como el nombre, la dirección, el número de teléfono del demandante y la ubicación, la fecha y la descripción del problema.
- Dentro de los 15 días calendario posteriores a la recepción de la queja, un funcionario de Mason City Transit se reunirá con el demandante para discutir la queja y las posibles resoluciones.
- Dentro de los 15 días calendario posteriores a la reunión, el Coordinador de la ADA de Mason City Transit responderá por escrito o en otro formato accesible apropiado. La respuesta explicará la posición de Mason City Transit y ofrecerá opciones para una resolución sustantiva de la queja.
- Si la respuesta del Coordinador de la ADA de Mason City Transit no resuelve el problema, el demandante y/o la persona designada puede apelar la decisión dentro de los 15 días calendario posteriores a la recepción de la respuesta ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito.
- Todos los documentos escritos en el proceso serán retenidos por Mason City Transit durante al menos un año.

Formatos alternativos y traducciones de idiomas para este documento están disponibles a pedido.