

## Procedimientos de quejas de Coralville Transit (ADA y modificaciones razonables)

El Departamento de Transporte de EE. UU. Emitió una regla final bajo la Ley de Discapacidad Estadounidense (ADA) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y se puede encontrar en <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>. Según esta regla final, Coralville Transit debe adoptar procedimientos de quejas y hacer que este proceso esté disponible en el sitio web. El proceso de comentarios / quejas de Coralville Transit se enumera a continuación:

- 1. Presentar una queja:** el cliente puede comunicarse con Coralville Transit por teléfono (319-248-1790) o por correo electrónico ([vrobrock@coralville.org](mailto:vrobrock@coralville.org)) para presentar una queja oficial. El Despachador o Director de Coralville Transit que conteste el teléfono o el correo electrónico documentará la queja en el Informe de servicio al cliente de Coralville Transit. (Ver adjunto)
- 2. Reenviado a la Gerencia:** El Informe de Servicio al Cliente se reenvía inmediatamente al Director para su revisión e investigación. Si el demandante hizo referencia a su discapacidad como una barrera para viajar en los servicios de Coralville Transit o acceder a sus programas, este comentario / queja se enviaría inmediatamente al Director de Coralville Transit para registrar la queja o, en el caso de una solicitud de modificación razonable, determinar si una solicitud se ha realizado y si se debe conceder.
- 3. Debido proceso:** Si el demandante deja su información de contacto personal (ya sea por teléfono o correo electrónico), el Director se comunicará con él de inmediato, generalmente dentro de los tres días hábiles, para obtener más información sobre el incidente o para acusar recibo de su comentario / queja. La investigación de la queja no tomará más de veintiún (21) días para su determinación.
- 4. Asistencia de video:** Coralville Transit tiene equipos de vigilancia a bordo de vehículos con vehículos grandes que tienen hasta ocho cámaras. Por lo tanto, si el comentario se refiere a un incidente que ocurrió en el autobús, se puede extraer y descargar un video para obtener detalles adicionales sobre la experiencia de los pasajeros.
- 5. Determinación de la queja:** Los comentarios se documentan en las siguientes categorías:

Servicio	de vehículo	conductor del
Instalaciones	Modificación razonable	ADA

**6. Investigación adicional:** Si es necesario, el comentario / queja también se puede enviar a otro empleado de tránsito de Coralville para una revisión o investigación adicional. Por ejemplo, si el comentario está relacionado con Solicitudes de servicio (cambios de ruta, frecuencia de servicio adicional, horas de servicio adicionales, etc.), esas solicitudes se envían al Director para recopilar las discusiones sobre las mejoras del servicio. Además, si una persona con una discapacidad hizo una solicitud formal para una adaptación o modificación razonable (o una redacción similar) a través de un comentario general o una queja, esta solicitud se anotaría en la sección de comentarios del formulario de comentarios y se enviaría de inmediato a la directora de Coralville Transit, Vicky Robrock, para una determinación oficial.

### **Procedimientos de solicitud de quejas y adaptaciones razonables de la ADA**

Si cree que ha sido excluido de los servicios de Coralville Transit (ruta fija o servicios de paratransito de la ADA) debido a la naturaleza de su discapacidad y desea presentar una queja o solicitar una adaptación o modificación a los servicios de Coralville Transit, políticas, programas o servicios que le permiten el mismo acceso a estos mismos servicios, llame o envíe un correo electrónico a:

319-248-1790                      Coralville Transit  
vrobrock@coralville.org      Vicky Robrock, Directora

El Director de Coralville Transit investigará rápidamente cada queja y revisará cada solicitud de acomodación / modificación y determinará si aprueba la solicitud dentro de los veintiún (21) días. Las quejas y solicitudes se realizarán lo antes posible, pero es posible que se requiera este tiempo adicional para permitir la investigación. Para obtener más información sobre este proceso, visite [www.coralville.org/transit](http://www.coralville.org/transit).

### **Procedimientos de quejas del Título VI**

*Coralville Transit opera su servicio de tránsito sin importar la raza, el color y el origen nacional. Para obtener más información o para presentar una queja o inquietud, llame al Coordinador del Título VI de Coralville Transit (secretario de la ciudad) 319-248-1700 y pida hablar con el secretario de la ciudad.*

Si durante el proceso de queja general o la investigación, un empleado de Coralville Transit determina que el demandante está presentando una queja por discriminación basada en raza, color u origen nacional, el empleado le brindará la opción a la persona de presentar una queja o inquietud del Título VI por escrito ante Coralville. Coordinador del Título VI de Tránsito (Secretario de la Ciudad) dentro de los 180 días posteriores al incidente. Cualquier queja de este tipo debe presentarse por escrito llenando el formulario de Quejas del Título VI de Coralville Transit y comunicándose con el Coordinador del Título VI, para obtener más

información sobre la Política y los Procedimientos de Quejas del Título VI de Coralville Transit, visite: [www.coralville.org/transit](http://www.coralville.org/transit).

**Documentación de las quejas**

Todas las quejas de ADA, Título VI o solicitudes de adaptaciones razonables se registran y archivan.