



446 Novak Drive, Martinsburg, WV 25405 teléfono: 304-263-0876 fax: 304-264-9253

Procedimientos de Quejas e Investigacion hacia Derechos Civiles

Estos procedimientos cubren todas las quejas que son archivadas bajo el Título IV de la ley de derechos civiles de 1964, Sección 504 del Acto de Rehabilitación de 1973 y el Acto sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990 conocido como ADA (Americans with Disabilities Act of 1990), por supuesta discriminación en cualquier programa o actividad administrada por EPTA.

Estos procedimientos no niegan el derecho al demandante de poner una queja formal con otras agencias Estatales o Federales, tampoco de buscar un consejero privado para demandas de supuesta discriminación. Haremos el mayor esfuerzo para obtener la resolución temprana de las quejas. La opción de citas de mediación informal entre las personas afectadas y EPTA podrían ser usadas para su resolución. Cualquier individuo, grupo de individuos, o entidades que crean que han sido sujetos a discriminación prohibida bajo el Título IV, ADA, y estatutos relacionados pueden poner una queja/demanda.

Las medidas siguientes se tomara en efecto para resolver quejas/ demandas del Título IV y ADA:

- 1) Una queja formal debe ser puesta dentro de 180 días de la presunta ocurrencia. Quejas/demandas deben estar por escrito y firmadas por el individuo o su representante, y debe incluir el nombre, la dirección y número de teléfono de la persona presentando la queja; nombre del supuesto oficial discriminatorio; base de la demanda (raza, color, origen nacional, género, discapacidad, edad); y las fechas de los supuestos actos. Una declaración detallada de los hechos y circunstancias de la supuesta discriminación debe ser incluida en todas las quejas/demandas.

EPTA alenta el uso de el *Formulario De Quejas A Derechos Civiles* al momento de poner una queja/demanda. (Disponible en Ingles y Español en la página web de EPTA, el centro de transito, y con todos los operadores de autobús.)

El método preferible es que usted mande su denuncia por escrito usando el Formulario De Quejas A Derechos Civiles, y envándolo por correo, correo electrónico, o por medio de un operador de autobús a:

Doug Pixler, Director, Coordinador de Quejas y Demandas
EPTA
446 Novak Drive
Martinsburg, WV 25405
Quejas a correo electrónico a: info@eptawv.com

- 2) En caso de que el demandante no pueda o sea incapaz de proveer una declaración por escrito, puede poner una queja verbal con el of Director Y Coordinador de Quejas y Demands de EPTA. Bajo estas

circunstancias, el o la demandante será entrevistado(a), y el Director de EPTA/ Coordinador de Quejas y Demandas asistirá al demandante convirtiendo las alegaciones verbales a alegaciones escritas.

- 3) Cuando una queja se recibe, el Director de EPTA/ Coordinador de Quejas y Demandas proveerá reconocimiento escrito al demandante, dentro de diez (10) días por correo registrado.
- 4) Si el demandante es incompletamente juzgado, información adicional debe ser solicitada. Se le dará 60 días laborales al demandado para enviar la información requerida. El fracaso a enviarlas podrá considerarse buena causa para una determinación sin mérito investigativo.
- 5) Dentro de 15 días de haber recibido el formulario completo de la demanda, EPTA determinará jurisdicción persiguiendo el asunto y si el demandante tiene suficientes méritos. Después de cinco (5) días de que se haga esta decisión, el Director de EPTA/ Coordinador de Quejas y Demandas o su designado autorizado notificará al demandante, por correo registrado, para informarlo(a) de la disposición.
 - a. Si se decide no investigar la queja, la notificación especificará con detalles la razón por la cuál se tomó la decisión.
 - b. Si el demandado debe ser investigado, la notificación especificará con detalles el nivel en que EPTA se hará cargo del problema, informando también a los partidos que su entera cooperación será requerida para juntar la información adicional para asistir al investigador.
 - c. Investigaciones deben incluir: fecha, hora, lugar de incidente; número de identificación del vehículo; nombre y número de identificación del empleado de EPTA; descripción de lo que ocurrió; otra documentación cómo fotografías, video a bordo, o declaración de testigos.
- 6) Cuando EPTA no tenga la autoridad suficiente para abordar la queja, el Director de EPTA/ Coordinador de Quejas y Demandas o su designado autorizado mandará la demanda/queja a la agencia Estatal o Federal apropiada que tenga tal jurisdicción.
- 7) Si el demandante tiene un mérito investigativo, el Director de EPTA/ Coordinador de Quejas y Demandas y su designado autorizado investigará la demanda por completo. Una investigación completa se llevará a cabo, y un reporte investigativo se preparará dentro de 60 días de haber recibido la demanda. Este reporte incluirá una descripción narrativa del incidente, resúmenes de todas las personas entrevistadas, y un descubrimiento con recomendaciones y medidas conciliatorias donde sean apropiadas. Si hay retraso en la investigación por cualquier razón, el Director de EPTA/ Coordinador de Quejas y Demandas notificará a las autoridades apropiadas, y una extensión será pedida.
- 8) El Director de EPTA/ Coordinador de Quejas y Demandas o su designado autorizado emitirá cartas de hallazgos al demandante dentro de 90 días de que se haya recibido la demanda/queja.
- 9) Si el demandante no se encuentra satisfecho con la resolución de la queja hacia EPTA, él/ella tienen derecho a poner una queja con:

La Administración Federal de Tránsito, Región 3
Attn: Civil Rights Officer
1760 Market Street, Suite 500
Philadelphia, PA 19103-4124
215-656-7100
215-656-7260 (Fax)

Los procedimientos de quejas de la FTA (Federal Transit Administration) Administración Federal de Tránsito, también pueden ser hallados en el Centro de Tránsito en la página web de FTA: www.fta.dot.gov. Estos procedimientos también son subrayados en el Circular 4702.1A , Capítulo IX de FTA. Asistencia será dada en el Centro de Tránsito cuando se pida.

- 10) Todas las quejas pertenecientes a violaciones hacia los Derechos Civiles or incumplimiento del ADA serán archivadas por un año después que la queja/demanda hayan ocurrido y un expediente de dichas quejas/demandas (que pueden incluir un formulario resumido) por cinco de que se haya puesto la demanda. EPTA distinguirá entre las quejas relacionadas con los requisitos de los Derechos Civiles/DOT ADA contra quejas sobre servicios y polizas que no las tengan, aunque el demandante tenga una discapacidad.