**Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades**

Rabbittransit cumple con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990.

**INSTRUCCIONES DE LA ADA**

Cualquier persona que crea haber sido objeto de discriminación por parte de rabbittransit debido a su discapacidad puede presentar una queja, llenando y enviando el formulario de quejas de la ADA de rabbittransit. Rabbittransit investiga todos los formularios de quejas llenos que se presenten dentro de un plazo de 180 días consecutivos siguientes a la fecha del incidente en cuestión.

**CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

* Las quejas deben presentarse por escrito y enviarse por correo a esta dirección:

*Civil Rights Officer*

*rabbittransit*

*415 Zarfoss Drive*

*York, PA 17404*

* El método preferido es presentar la queja por escrito, llenando el formulario de quejas de la ADA de rabbittransit.
* Si no utiliza el formulario de quejas de la ADA de rabbittransit, su queja debe ir firmada, y contener, como mínimo, todo lo siguiente:

1. Información de contacto, incluyendo nombre, dirección, número(s) de teléfono y dirección(es) de correo electrónico
2. Una descripción de cómo, cuándo, dónde y por qué usted se sintió objeto de discriminación, incluyendo la ubicación, nombres e información de contacto de cualquier testigo; y
3. Cualquier otra información que considere significativa o importante.

* También tiene derecho a presentar una queja ante una entidad externa como el Departamento de Transporte (DOT), una agencia federal o estatal, o un tribunal federal o estatal.

Procedimiento de quejas por la ADA

1. Cuando un representante recibe una queja, la misma se introduce en el software de seguimiento de Eclipse y la envía a los siguientes investigadores, de esta manera:

* + a. Ruta fija:
    - 1. Problema de servicio al cliente o de movilidad - Representante designado de planificación de movilidad
    - 2. Problema de programación, dirección o personal - Supervisor de operaciones
  + b. Paratránsito:
    - 1. Problema de servicio al cliente o de movilidad - Representante designado de planificación de movilidad
    - 2. Problema de programación, dirección o personal - Supervisor de operaciones
  + c. Derechos civiles:
    - Debe ser remitido al Oficial de Derechos Civiles. Si la queja es de naturaleza grave o se refiere específicamente a un departamento, el gerente de Eclipse buscará inmediatamente al Gerente Superior apropiado para que lo oriente.

2. El gerente de Eclipse supervisará el proceso de investigación:

a. La correspondencia debe ser enviada al reclamante dentro de un plazo de 5 días hábiles.

b. Si la investigación sigue en curso, el gerente de Eclipse emitirá una carta estándar indicando que la queja fue recibida y que la investigación se está realizando.

c. Al terminar la investigación, el gerente de Eclipse enviará al reclamante la correspondencia que se cargó al sistema, para que el mismo la verifique, y luego marcará el archivo como listo y archivado.

d. Si la queja no puede resolverse dentro de un plazo de cinco días hábiles, el gerente de Eclipse se comunicará con el miembro senior correspondiente del personal para informarle de la queja.

e. Si la queja no se resuelve dentro de un plazo de siete días hábiles, el gerente de Eclipse comunicará el/los asunto(s) y el estado de la investigación al Director Ejecutivo.