

# Proceso de Quejas del Decreto ADA

La División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu está dedicada a asegurar que ninguna persona sea excluida de participar o que se le nieguen los beneficios de sus servicios basándose en su habilidad.

La División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu les otorga a todos los ciudadanos acceso igualitario a todos sus servicios de transporte. Además, la intención de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu es que todos los ciudadanos estén conscientes de sus derechos a dicho acceso.

## Para más información

Para solicitar información adicional sobre las normas del decreto ADA de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu, la modificación razonable a la norma, y otras obligaciones contra la discriminación, o si se necesita información en idiomas distintos al inglés, por favor comuníquese con el especialista en Derechos Civiles de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu o con el Gerente de Transporte en:

- Teléfono 928.453.7600
- Fax 928.854.7702
- Correo electrónico: [transit@lhcaz.gov](mailto:transit@lhcaz.gov)

## ¿Cómo registro una Queja?

Si usted cree que ha recibido tratamiento discriminatorio por parte de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu basándose en su habilidad, tiene el derecho de registrar una queja con el especialista en Derechos Civiles de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu o con el Gerente de Transporte. La queja se debe registrar a más tardar 180 días de calendario del presunto incidente discriminatorio.

## Métodos para registrar una Queja

El método preferido es registrar su queja por escrito usando la forma de Quejas del Decreto ADA y enviándola a:

Lake Havasu City Transit  
Civil Rights  
Attn: Transit Manager  
900 London Bridge Rd. Bldg. B  
Lake Havasu City, AZ. 86404  
Ó envíela por correo electrónico a: [transit@lhcaz.gov](mailto:transit@lhcaz.gov)

Las quejas deben incluir el nombre, domicilio, y número de teléfono del/la/los reclamante/s. La queja debe ser firmada por el/la/los reclamante/s. Para las quejas enviadas por correo electrónico, el domicilio de correo electrónico y el nombre del/la/los reclamante/s se tratarán como su firma.

Se aceptarán las quejas verbales y serán transcritas por la División de Derechos Civiles. Para hacer una queja verbal, llame al 928.453.7600. El/la/los reclamante/s recibirá/n una copia de la transcripción de la queja para su verificación y el/la/los reclamante/s deberán devolver una copia firmada para iniciar una investigación.

Se emitirá un acuse de recibo para todas las quejas dentro de 3 días laborales posteriores a la recepción de la queja firmada, y el acuse de recibo incluirá si la queja será investigada por el departamento de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu o remitida a entidades externas.

En caso de que se presente simultáneamente una queja con el departamento de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu y una entidad externa, la queja externa deberá prevalecer sobre la queja con el departamento de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu, y los procedimientos de quejas de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu se suspenderán en espera de los hallazgos de la entidad externa.

### **Investigaciones**

Dentro de los 10 días laborales posteriores a la recepción de la queja formal, el Gerente de Transporte le notificará al/la reclamante e iniciará una investigación (a menos que la queja se registre primero o simultáneamente con una entidad externa).

Las investigaciones considerarán quejas contra cualquier oficina de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu. La investigación se llevará a cabo en conjunto y con la asesoría de la División de Derechos Civiles.

La investigación puede incluir conversaciones sobre la queja con todas las partes afectadas para determinar el problema. El/la reclamante puede ser representado/a por un abogado u otro representante de su elección, y puede traer testigos y presentar testimonios y evidencia durante el curso de la investigación.

La investigación se llevará a cabo y se completará dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la queja formal.

Basándose en toda la información recibida, se redactará un reporte de la investigación, el cual será revisado y firmado por el gerente de transporte.

El/la reclamante recibirá una carta declarando dicha decisión final antes del final del plazo de 60 días. La mayoría de las investigaciones se completan dentro de 30 días.

Se le notificará al/la reclamante su derecho de apelar a la decisión.