

Procedimientos de Quejas del Departamento de Transportación Regional de Montachusett

(“Montachusett Regional Transit Authority Complaint Procedures”)

El Título VI del los Derechos Civiles del Acto del 1964, como enmendado, establece que “ninguna persona en los Estados Unidos será excluido de participar en, rechazado beneficios de, o será sujeto alguna discriminación a través de su raza, color u origen nacional, por cualquier programa o actividad que reciba ayuda financiera federal.” (42 U.S.C. Sección 2000d). El propósito del Título VI es para prevenir el rechazo, la reducción o el atraso de beneficios y servicios a personas de bajo ingreso y a las personas minoritarias, para asegurar participación justa y completa a las poblaciones afectadas por las decisiones de transportación, y para asegurar que las pólizas y los programas de MART dejen de producir efectos negativos desproporcionados.

Documentando una Queja:

Cualquiera persona que cree que él/ella ha sido sujeto a una discriminación prohibida bajo el Título VI puede personalmente, o por su representante, hacer una queja escrita con MART. La queja tiene que ser documentada/archivada no más de 180 días después de la fecha en que la discriminación alegada ocurrió.

Los Demandantes deben completar toda la información en la forma, que incluirá la siguiente información:

- Nombre, dirección y teléfono del/de la declarante de la queja
- Nombre, dirección, teléfono y la relación del/de la representante al/a la declarante de la queja (si aplica)
- La Base de la queja (por ejemplo, raza, color, origen nacional)
- La/s Fecha/s que la discriminación/es alegada/s ocurrió/ocurrieron
- La Fecha que MART recibió la queja
- La Descripción de la queja con todos los detalles específicos que pueda incluir

Nadie puede intimidar, amenazar, tratar de obligar, o actuar de alguna manera discriminatoria contra cualquier persona porque él/ella ha puesto una queja para asegurar sus derechos protegidos por los estatutos que el FTA impone contra la discriminación. Cualquiera persona que alega haber sido hostigado/a o intimidado/a de una manera discriminatoria puede hacer una queja con la Administración Federal del Tránsito (“Federal Transit Administration”).

Puede completar un formulario de queja y enviarlo por correo electrónico o enviarlo por correo a la oficina de MART en 1427R Water St, Fitchburg, MA 01420.

Systema de Seguimiento:

Todas las quejas serán archivadas en nuestra oficina principal. Después estas quejas escritas serán transpuestas a un archivo de data electrónico. El archivo de data electrónico (de las quejas) será disponible para cada personal de servicio para documentar información sobre quejas. La mayoría de la información documentada en el archivo de data electrónico es relacionado a los servicios provistos malos, pero también tendrá información sobre todas las quejas de discriminación hechas. Las quejas hechas contra el personal de MART serán investigadas internamente y documentadas. Las quejas hechas contra los choferes o el personal de despacho serán entregadas a la compañía de MART responsable por estos asuntos. El mismo archivo de data electrónico es disponible para nuestro/a manejador/a de transportación, que responde a las quejas con investigaciones hechas y cualquier acción disciplinarian tomada. El personal de MART le da seguimiento al archivo de data electrónico para saber de

resoluciones establecidas por la compañía responsable de estos asuntos.

Procedimiento para Investigaciones de Quejas del Montachusett RTA:

Durante tres (3) días de recibir la Forma de Quejas escrita, MART pondrá la información en el archivo de data electrónico y le notificará al/a la declarante del proceso de la investigación. Todas las quejas de ADA serán investigadas por la empresa operadora dentro de los 3 días hábiles, y el personal de recepción hará un seguimiento al consumidor dentro de los 5 días hábiles.

Dentro de los siete (7) días, si la queja tiene mérito, MART comenzará una investigación de cualquier acusación del Título VI (Discriminación). El propósito de la investigación es para determinar si hay una buena razón para creer que fallaron de cumplir con el Título VI del Acto de los Derechos Civiles, establecido en 1964. Además MART, o su compañía responsable por estos asuntos, hará una recomendación para acción en un reporte de datos verificados o en la resolución.

Durante treinta (30) días, MART le notificará al declarante por escrito de la decisión final, incluyendo la disposición establecida del caso. Si no están satisfechos con la decisión final tomada por MART, el/la declarante tiene el derecho de hacer una queja con la FTA (“Federal Transit Authority”) directamente. La carta informándoles de la decisión le notificará a él/ella de este derecho y de como proceder (con su queja), si es necesario.

Resoluciones de Quejas:

Si encuentran que hay causas probables para determinar que ocurrió una discriminación contra usted abase de su raza, color, u origen nacional, MART hará todo lo posible para eliminar esa práctica discriminatoria por medio de un Plan de Acción Remedial. El Plan de Acción Remedial incluirá: una lista de acciones correctivas aceptadas por la agencia; una descripción de como se implementará este plan correctivo; y una carta asegurándole (al/a la declarante) que la agencia implementará el plan correctivo aceptado una la manera adecuada y como discutida en el plan. Si los atentos para resolver la queja fracasan, el/la declarante será notificado/a por escrito de su derecho de someter una queja personalmente con la FTA (“Federal Transit Administration”), bajo artículo C4702.I.A.