

St. Bernard Transit Procesamiento de ADA y Título VI Quejas

St. Bernard Transit procesa las quejas de ADA y del Título VI de la siguiente manera:

- 1) Se anima a quienes deseen presentar una queja a completar el formulario de queja publicado en la página web de St. Bernard Transit. La persona que hace la denuncia también puede designar a un representante para completar y presentar la queja también. El formulario puede descargarse del sitio web y enviarse por correo electrónico, fax, USPS o puede ser recogido personalmente por el personal de St. Bernard Transit. En el caso de que la persona que presenta la queja se niegue a completar el formulario de quejas, el gerente de tránsito entrevistará a la persona que presenta la queja y, con el consentimiento verbal de la persona que presenta la queja, complete el formulario en su nombre.
- 2) En el caso de que se reciba una queja por escrito, se registrará en la hoja de cálculo de la queja de tránsito y se conservará en el archivo de la queja por un período de cinco (5) años a partir de la fecha en que el departamento de tránsito recibió la queja.
- 3) La queja será revisada por el administrador de tránsito, el abogado de la parroquia y la administración del gobierno de la parroquia y se investigará de inmediato.
- 4) St. Bernard Transit responderá a la queja dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción, incluyendo en la respuesta la posición de la parroquia con respecto a la queja, afirmando la validez de la queja, impugnando la validez de la queja, o si es tiempo adicional Es requerido para seguir investigando la queja.
- 5) En el caso de que el departamento de tránsito, el asesor legal y la administración de la parroquia consideren que la queja es válida, St. Bernard Transit indicará su plan de acción para resolver la situación. Si se trata de personal que ha participado en alguna acción que violó los derechos civiles del pasajero, la queja se enviará al departamento de personal del gobierno de la parroquia para que tome las medidas disciplinarias adecuadas.
- 6) En el caso de que el departamento de tránsito, el asesor legal y la administración de la parroquia cuestionen la validez de la queja, St. Bernard Transit declarará por escrito su posición sobre el asunto, citará pruebas que respaldan los hallazgos de la parroquia y, si corresponde, cualquier acción que pueda Ser tomada por St. Bernard Transit en relación con la queja.
- 7) En el caso de que el departamento de tránsito requiera tiempo adicional para seguir investigando la queja, St. Bernard Transit se comunicará con la persona que presenta la queja y le comunicará el plazo previsto para la conclusión de la investigación.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el TLC. La dirección para presentar una queja es: Director, Oficina de Derechos Civiles del Este del FTA, Edificio Este, 5to piso - TCR 1200 New Jersey, SE Washington, DC 20590