

HOUSATONIC AREA REGIONAL TRANSIT

Política de modificación razonable

December, 2019

1. Fondo

El 13 de marzo de 2015, como parte del Registro Federal vol. 80, N ° 49 (80FR13253), el Departamento Federal de Transporte (DOT) emitió una Norma Final que afecta a 49 CFR Partes 27 y 37: Transporte para personas con discapacidades; Modificación razonable de políticas y prácticas. El propósito de esta regla final es:

“...específicamente para proporcionar que las entidades de transporte estén obligadas a realizar modificaciones / adaptaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que sus programas sean accesibles para las personas con discapacidades.”

2. Política

El tránsito regional del área de Housatonic, "HARTransit" se compromete a proporcionar igualdad de acceso y oportunidades a las personas calificadas con discapacidades en todos los programas, servicios y actividades. HARTransit reconoce que, para tener oportunidades y beneficios igualmente efectivos, las personas con discapacidades pueden necesitar modificaciones razonables a las políticas y procedimientos. HARTransit se adherirá a todas las leyes, regulaciones y pautas federales y estatales aplicables con respecto a proporcionar modificaciones razonables, según sea necesario, para permitir el acceso equitativo a los programas para personas con discapacidades. HAR transit no discrimina por motivos de discapacidad en la admisión, participación o recepción de servicios y beneficios bajo cualquier programa o actividad de tránsito. HARTransit tomará las medidas adecuadas para garantizar que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades de participar..

Ninguna persona calificada con una discapacidad, por razón de dicha discapacidad, será excluida de la participación o se le negarán los beneficios de los servicios, programas o actividades de HARTransit, o estará sujeta a discriminación por HARTransit.

3. Modificaciones razonables

Una modificación razonable es un cambio o una excepción a una política, práctica o procedimiento que permite a las personas discapacitadas tener el mismo acceso a programas, servicios y actividades. HARTransit hará modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para garantizar el acceso a los servicios de tránsito para personas calificadas con discapacidades, a menos que:

- Hacer el alojamiento alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte público. Hacer el alojamiento crearía una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros pasajeros.

- La persona con discapacidad puede usar completamente el servicio de HARTransit sin que se realice la adaptación..
- Cuando la solicitud suponga una carga financiera y administrativa indebida.

Dado lo anterior, los ejemplos de solicitud de modificaciones razonables que no se cumplirían incluyen la ampliación de las horas de servicio o el área de servicio de la ADA, solicitar a los autobuses de ruta fija que se salgan de la ruta, solicitar paradas de bandera en todo el sistema, solicitar a los conductores que regresen por caminos empinados , o solicitar mayores descuentos para paquetes y paquetes de equipaje de mano que los pasajeros sin discapacidades.

4. Criterio de elegibilidad

Un individuo es elegible para ser considerado para recibir una modificación razonable si ese individuo tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más de las principales actividades de la vida de ese individuo, un registro de dicho impedimento, o si se considera que tiene dicho impedimento.

5. Solicitudes de modificaciones razonables

HARTransit proporciona información sobre cómo realizar solicitudes de modificaciones razonables fácilmente disponibles al público a través de su sitio web y las pautas de la política de pasajeros. HARTransit seguirá estos procedimientos cuando reciba solicitudes:

1. Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para utilizar el servicio.
2. Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a utilizar el término "modificación razonable" al hacer una solicitud. El personal de HARTransit determinará si la solicitud representa una modificación razonable y procederá a dar cabida a la solicitud en consecuencia.
3. Siempre que sea posible, HARTransit solicita que las personas hagan tales solicitudes de modificaciones antes de que se espere que HARTransit proporcione el servicio modificado.
4. Cuando una solicitud de modificación no se puede hacer y determinar de manera práctica por adelantado (por ejemplo, debido a una condición o barrera en el destino de un paratránsito, respuesta a la demanda o viaje de ruta fija del que la persona con discapacidad no estaba al tanto hasta llegar) , el personal operativo deberá determinar si la modificación debe proporcionarse en el momento de la solicitud. El personal operativo consultará con la gerencia de HAR transit antes de tomar la decisión de otorgar o rechazar la solicitud.

Las solicitudes de alojamiento se pueden enviar en cualquier formato escrito (es decir, carta, correo electrónico). Los medios alternativos para presentar una solicitud, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, estarán disponibles para personas con discapacidades si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud. El proceso de acomodación razonable comienza tan pronto como se realiza la solicitud de acomodación.

6. Proceso interactivo

Cuando se realiza una solicitud de acomodación, HARTransit hará todo lo posible para participar en un proceso interactivo de buena fe con la persona que solicita una acomodación para determinar qué, si se proporcionará alguna acomodación. La comunicación será una prioridad en todo el proceso. Esa comunicación incluirá información sobre la solicitud, el proceso para determinar si se proporcionará una adaptación y las posibles adaptaciones.

7. Marco de tiempo para procesar solicitudes y proporcionar modificaciones razonables

HARTransit procesará las solicitudes de acomodación razonable y luego proporcionará acomodaciones, cuando corresponda, en el menor tiempo posible. HARTransit reconoce, sin embargo, que el tiempo necesario para procesar una solicitud dependerá de la naturaleza de los alojamientos solicitados y de si es necesario obtener información de respaldo.

8. Conceder una solicitud de modificación razonable

Tan pronto como HARTransit determine que se proporcionará una acomodación razonable, esa decisión se comunicará inmediatamente a la persona. Este aviso debe ser por escrito para mantener la información requerida para fines de informes. Previa solicitud, se proporcionarán medios alternativos de respuesta además de la respuesta por escrito.

Al elegir entre alternativas para cumplir con los requisitos de no discriminación y accesibilidad con respecto a instalaciones nuevas, alteradas o existentes, o servicios de transporte designados o especificados, HARTransit dará prioridad a aquellos métodos que ofrecen servicios, programas y actividades a personas calificadas con discapacidades en el entorno más integrado apropiado para las necesidades de las personas con discapacidad.

9. Negar una solicitud de modificación razonable

Tan pronto como HARTransit determine que se denegará una solicitud de acomodo razonable, HARTransit comunicará la base de la decisión por escrito a la persona que solicita la modificación. La explicación de la negación indicará claramente:

1. razones específicas para la negación;
2. cualquier alojamiento alternativo que pueda crear el mismo acceso a los servicios de tránsito solicitado por el individuo; y
3. la oportunidad de presentar una queja en relación con la decisión de HARTransit sobre la solicitud.

10. Proceso de queja

El Director de Desarrollo de Servicios, o su designado, como Oficial de Resolución de Quejas (CRO) es responsable de la respuesta y seguimiento en relación con los comentarios del público.

HARTransit investigará a fondo cualquier representación hecha por los pasajeros u otros miembros del público y trabajará para resolver cualquier problema aparente que pueda ser culpa del Distrito. Cualquier comentario positivo se transmitirá a las partes correspondientes lo antes posible.

Ingesta de quejas

El personal de desarrollo de servicios tiene la responsabilidad principal del contacto inicial con los reclamantes y de la redacción inicial de las quejas. Sin embargo, cualquier miembro del personal puede estar en condiciones de tomar comentarios, y debe estar preparado para hacerlo.

Todos los comentarios escritos, cartas y correspondencia por correo electrónico deben dirigirse a la CRO.

El personal debe transcribir los comentarios verbales a escritos en el formulario oficial de quejas de HARTransit ubicado en la carpeta de formularios de la compañía en el servidor de archivos de administrador de HARTransit. El miembro del personal que transcriba la queja se asegurará de que se proporcione una copia al CRO y al Gerente de Operaciones. El formulario generará automáticamente un identificador numérico para la queja.

El CRO es responsable de la entrada de la queja en la hoja de cálculo de estado del formulario de comentarios ubicada en la carpeta de la compañía en el servidor de archivos de HARTransit Admin.

Investigación de la queja

El Departamento de Operaciones bajo la dirección del Gerente de Operaciones será responsable de investigar las quejas contra los operadores y programadores de vehículos. El Gerente de Mantenimiento será responsable de investigar las quejas sobre vehículos e instalaciones. Este personal se pondrá en contacto con los reclamantes para obtener información más detallada dentro de los 3 días posteriores a la queja inicial y completará y documentará sus investigaciones con las acciones correctivas sugeridas dentro de las dos semanas. Cualquier documentación relevante debe ser devuelta a la CRO.

El CRO es responsable de garantizar que el proceso de investigación se complete de manera oportuna mediante el uso de la hoja de cálculo de estado del formulario de comentarios y el contacto con el Gerente de Operaciones o Mantenimiento.

ADA y quejas de Título VI

Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que cree que él o ella ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional durante cualquier programa o actividad administrada por HARTransit o indirectamente bajo un subreceptor, consultor y / o el contratista puede presentar una queja por escrito al Coordinador del Título VI de HARTransit. El Director de Desarrollo de Servicios cumplirá los deberes del Coordinador del Título VI. Los formularios de queja están disponibles en la Instalación de Operaciones de HARTransit. Se incluyen más detalles de este proceso en el plan HARTransit Title VI..

En cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), HARTransit asegura que sus servicios, vehículos e instalaciones sean accesibles y utilizables por personas con discapacidades. Cualquier persona que crea que ha sido discriminado por discapacidad puede presentar una queja ADA.

Las quejas pueden presentarse completando el formulario de quejas en línea. Si el demandante no puede escribir una queja, las personas pueden llamar o visitar la oficina, o un representante puede presentarla en su nombre.

Mantenimiento de registros

El CRO deberá mantener una hoja de cálculo para cada año fiscal que identifique las quejas por categoría, empleado y tipo de servicio. Las quejas de ADA y del Título VI se identificarán en la hoja de cálculo, incluso si el demandante no declaró explícitamente que la queja se basó en discriminación.

Las quejas completas se devuelven a la CRO después de la investigación con una copia al Gerente de Operaciones y se archivan en una carpeta por mes y año fiscal y se mantienen indefinidamente.

Respuestas a las quejas

Las respuestas escritas se almacenarán con la queja original. Si la respuesta es verbal, la fecha en la que se realizó el seguimiento y quién lo anotará en el formulario de comentarios.

11. Empleado designado

El funcionario designado de HARTransit responsable de procesar las solicitudes de modificación razonable y manejar las quejas es:

John Gatto
Marketing and Graphic Design Coordinator
Housatonic Area Regional Transit
62 Federal Road
Danbury, CT 06810
teléfono (203) 744-4070 x156
Fax: (203) 744-0764

12. Retención de registros

HARTransit mantendrá todos los registros relacionados con solicitudes de modificación razonables y denegaciones durante al menos tres (3) años.