

# MARSHALL COUNTY COUNCIL ON AGING (MCCOA)

## Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA) Policy and Procedures

### INTRODUCTION AND PURPOSE:

This ADA policy is written to establish operating and service guidelines and procedures for the implementation of the requirements of the American with Disabilities Act of 1990 (ADA), the U.S. Department of Transportation regulations for implementing ADA (49 CFR Parts 27, 37 and 38) and applicable Indiana laws and regulations.

Marshall County Council on Aging (hereby referred to as MCCOA) and Marshall County Public Transit (hereby referred to as MCPT) operate a demand response public transit system. MCCOA (MCPT) complies with ADA requirements with respect to such services.

### SERVICE CLASSIFICATIONS:

MCCOA (MCPT) service is offered to all members of the public, not just persons with disabilities, therefore the service is considered "demand response" and MCCOA (MCPT) is not required to provide ADA complementary paratransit service.

### POLICY STATEMENT:

It is the policy of MCCOA (MCPT) to comply with all the legal requirements of Federal and State laws and regulations as they pertain to individuals with disabilities. The transit system provides quality transportation services without discrimination to all persons including individuals with disabilities. Discrimination on the basis of disability against any person by transit system employees will not be condoned or tolerated.

**GOALS:** Service is provided in a manner that meets the following goals:

1. Provide safe, accessible and dignified services to all persons, including individuals with disabilities.
2. Expedite the safe and efficient boarding, securing, transporting and alighting of all passengers regardless of mobility status.
3. Accommodate the wide range of mobility aids within the confines of available vehicles and commercial standard equipment.
4. Minimize potential damage to mobility aids and transit system equipment in the process.

### APPLICABILITY:

This policy applies to all MCCOA (MCPT) transit system employees. This policy applies to services, facilities and vehicles. It applies equally to all persons needing and/or using the services provided by the system.

### DEFINITIONS:

*Three or Four-Wheeled Device* (formerly common wheelchair): A mobility aid belonging to any class of three or four-wheeled devices, usable indoors, designed for and used by individuals with mobility impairments, whether operated manually or powered.

*Disability:* An individual with a disability is defined by the ADA as a person who has a physical or mental impairment that substantially limits one or more major life activities, a person who has a history or record of such an impairment, or a person who is perceived by others as having such an impairment. A physical or mental impairment that substantially limits one or more major life activities.

*Mobility Aid/Non-Wheelchair Mobility Device:* A device used by a person with a mobility impairment to assist with mobility but does not meet the requirements of a three or four wheeled device as defined by ADA. These include but are not limited to canes, crutches and walkers when used by a person with a mobility related disability.

*Demand Response Service:* A transportation service characterized by flexible routing and scheduling of relatively small vehicles to provide point-to-point transportation. These services usually require advance reservations and can be curb-to-curb or door-to-door; they can also be referred to as paratransit or dial-a-ride service.

*Securement Equipment:* Equipment used for securing “common wheelchairs” against uncontrolled movement during transport.

*Securement Station:* Space specifically designed to secure and stabilize “common wheelchairs” on transit vehicles.

*Service Animal:* Animal that is trained to perform a task or tasks for people with disabilities.

## **GENERAL GUIDANCE AND PROCEDURES FOR IMPLEMENTING POLICY**

*Recruitment and Employment:* As stated in the MCCOA (MCPT) personnel policies, the agency is an Equal Opportunity Employer and fully complies with ADA in its recruitment, hiring and continued employment practices.

*Facility and Vehicle Accessibility:* The MCCOA (MCPT) administrative facility, vehicle storage building, and vehicles shall meet or exceed the requirements of 49 CFR Parts 27, 37 and 38 and the State of Indiana.

*Maintenance of Accessibility Features:* Accessibility features on vehicles, including lifts, ramps, wheelchair securement devices, will be maintained in operative condition. The preventive maintenance program of MCCOA (MCPT) provides for regular and frequent maintenance checks of these features as well as preventive maintenance as recommended by the equipment manufacturers. In addition, the lift must be cycled as part of each pre-trip inspection.

Drivers are required to report lift failures as soon as possible. Vehicles with inoperative lifts will be replaced as soon as possible.

*Inoperative Lifts:* Vehicles with inoperative lifts will be taken out of service as soon as possible and inoperative equipment will be replaced promptly with a spare vehicle. The inoperative lift will be repaired before the vehicle returns to service. In the interim, MCCOA (MCPT) will provide transportation using a back-up vehicle.

*Eligibility Certification:* There is no eligibility certification process at MCCOA (MCPT) because the service is demand response and is open to the general public not just persons with disabilities.

*Rider Scheduling:* When calling to request transit service, the rider will be assigned a pick-up time. Riders will be required to be ready and in their designated place of pick-up at their scheduled time.

*Boarding:* Drivers and scheduling practices will provide adequate time for a passenger with a disability to board and/or disembark the vehicle, which includes adjusting the schedule if necessary to accommodate slower passengers and waiting for passengers to be seated before moving the vehicle. It is the responsibility of the driver to determine the safest location for passenger boarding based on conditions and individual needs upon arrival at the pick-up site. The passenger and/or their guest escort or attendant and the driver will maneuver the passenger and mobility aid to the vehicle. Only a properly trained transit system employee can operate the lift, secure the “common wheelchair” on the lift and in the securement station.

*Use of Accessibility Devices by Persons with Disabilities Not Using a Wheelchair:* A person with a disability who is not using a wheelchair or other seated mobility aid may use the lift to board or disembark the vehicle upon request.

*Priority Seating:* With the exception of the wheelchair securement stations, the transit system does not require any passenger to sit in designated seating. (However, this does not supersede the transit system’s right to require any passenger who has caused a disruption in the safe travel of other passengers and/or driver to be required to sit in a specific area of the vehicle as a condition of transportation)

*Passenger Assistance:* MCCOA (MCPT) Demand Response Services will be provided on a first come, first serve basis. Drivers will assist riders with disabilities in boarding and disembarking from vehicles including use of the vehicle ramp and/or lift and in securing their mobility devices. All drivers who operate MCCOA (MCPT) vehicles are proficiently trained in passenger assistance and sensitivity towards persons with disabilities, leaving their seat to make themselves available for assistance to persons with disabilities. Drivers will use the accessibility-related equipment and features on their vehicles.

*Securement:* Securement of the “common wheelchair” class of mobility devices is the responsibility of the driver and drivers will be trained in the proper operation of all securement equipment based on manufacturer specifications. MCCOA (MCPT) policy states drivers should not allow a passenger to ride if they are not secured properly unless the securement system will not accommodate the common wheelchair. If the tie-down system is not compatible for the common wheelchair the passenger is using, the driver will still make an attempt to safely secure the wheelchair. If the wheelchair cannot be secured because of the wheelchair design, the passenger still has the right to ride in the vehicle. Drivers cannot deny a passenger a ride based on the inability to secure the common wheelchair. However, drivers must warn the passengers of the danger of riding in a non-secured wheelchair. Passengers who refuse to allow their wheelchairs to be secured may be denied service. Drivers must secure wheelchairs in the

designated securement area only, even if the passenger wants their mobility device to be secured in a non-designated area.

MCCOA (MCPT) will treat all riders equally. Seat belts and/or shoulder harnesses are required for all passengers, including those riding in the secured wheelchair station.

*Non-Standard Mobility Devices:* Mobility devices that are not common wheelchairs will be accommodated to the extent that the ADA-compliant lift and securement areas can safely do so. However, these devices are the responsibility of the individual passenger and must be secured in a manner that does not interfere with the safe operation of the vehicles and the transport of other passengers.

*Accommodation of Portable Oxygen:* Individuals are allowed to travel with respirators and portable oxygen supplies on board, consistent with applicable U.S. Department of Transportation rules on the transportation of hazardous materials.

*Transfer to Fixed Seating:* All passengers using seated mobility devices have an option of transferring to fixed seating once on board the vehicles. Drivers may recommend, but never require, users of seated mobility devices to transfer to fixed seating.

*Service Animals:* In compliance with 49 CFR Part 37, MCCOA (MCPT) allows trained service animals to accompany passengers with disabilities. The driver will not ask for proof of the qualifications of the animal, but may ask what tasks the animal has been trained to perform. However, any animal which is not under the passenger's control or which becomes a threat to other passengers may be restricted from riding.

*Disembarking:* It is the responsibility of the driver to determine that the location for passenger disembarking is safe. However, the driver will allow a passenger who uses the lift to disembark at any stop, unless the lift cannot be deployed, the lift will be damaged if deployed, or conditions at the stop would present unsafe conditions for all passengers. The driver will only unsecure the "common wheelchair" and operate the lift to return the passenger to the ground level. The passenger and/or their guest, escort or attendant must maneuver the passenger mobility aid once it has completely exited the vehicle.

*Staff Training:* All drivers and transit system staff are trained to proficiency in use of accessibility equipment, the operating policies related to each of the service requirements described and in properly assisting and treating individuals with disabilities with sensitivity.

*Rider Information – Alternative Formats:* All printed informational materials are made available in accessible formats upon request, for example, large print for persons with low vision or audio for blind persons, as well as accessible electronic formats.

## **Complaint Procedures**

MCCOA (MCPT) has a process for investigating and tracking ADA related complaints. These procedures shall be posted on the MCCOA (MCPT) website and will be provided to any individual where MCCOA (MCPT) has denied a request for accommodation or discriminated

against any individual on the basis of disability. The process and any forms necessary to file a complaint are readily available from the web. Alternative means of filing complaints, such as personal interviews, phone calls, or taped requests, will be made available for persons with disabilities if unable to communicate their request in writing or upon request.

Any person who believes she or he has an ADA related complaint can file that complaint by completing and submitting a Consolidated Civil Rights Complaint Form or an ADA Reasonable Modification Complaint Form. MCCOA (MCPT) investigates complaints received no more than 30 days after receipt. MCCOA (MCPT) will process complaints that are complete. Once the complaint is received, the complainant will receive an acknowledgement of receipt. If more information is needed to resolve the complaint, MCCOA (MCPT) may contact the complainant. The complainant has 30 business days from the date of the letter to send requested information to MCCOA (MCPT).

If MCCOA (MCPT) is not contacted by the complainant or does not receive the additional information within 30 business days, MCCOA (MCPT) may administratively close the complaint. In addition, a complaint may be administratively closed if the complainant no longer wishes to pursue their case.

After MCCOA (MCPT) investigates the complaint, a decision will be rendered in writing to the complainant. MCCOA (MCPT) will issue either a Letter of Closure or Letter of Finding.

- a. *Letter of Finding* – This letter will summarize the complaint, any interviews conducted regarding the complaint, and explains what actions will be taken by MCCOA (MCPT) to address the complaint.
- b. *Letter of Closure* – This letter will explain why MCCOA (MCPT) has determined that the complaint does not merit accommodation under the Americans with Disabilities Act and that the complaint will be closed.

If the complainant disagrees with the decision of MCCOA (MCPT), an opportunity to appeal the decision may be pursued provided the complaint files notice of appeal within 21 days of the initial decision of MCCOA (MCPT).

In the event of appeal, the complainant will be granted all due process, including the ability to be present additional evidence, present the case in person during an appeal hearing, and to be represented by counsel.

## **2. Designated Employee**

MCCOA (MCPT) shall designate one official within the organization responsible for processing reasonable modification requests and handling complaints. This individual is:

Janis Holiday, Executive Director

Marshall County Council on Aging            1305

W. Harrison St.

Plymouth, IN 46563

574-936-9904

Jholiday.mcoas@hotmail.com

*Reasonable Modification of Policy:* If a passenger requires modification of any of these policies to accommodate their disability, they may request such a modification by contacting MCOA (MCPT), Janis Holiday, Executive Director at 574-936-9904 or [Jholiday.mcoas@hotmail.com](mailto:Jholiday.mcoas@hotmail.com). The transit system will make every effort to work with the individual to find an accommodation solution.

# CONSEJO DEL CONDADO DE MARSHALL SOBRE EL ENVEJECIMIENTO (MCCOA)

## Política y procedimientos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA)

### **INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO:**

Esta política de la ADA está escrita para establecer pautas y procedimientos operativos y de servicio para la implementación de los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), las regulaciones del Departamento de Transporte de los Estados Unidos para implementar la ADA (49 CFR Partes 27, 37 y 38) y las leyes y regulaciones aplicables de Indiana.

El Consejo del Condado de Marshall sobre el Envejecimiento (en adelante, MCCOA) y el Transporte Público del Condado de Marshall (en adelante, MCPT) operan un sistema de transporte público de respuesta a la demanda. MCCOA (MCPT) cumple con los requisitos de la ADA con respecto a dichos servicios.

### **CLASIFICACIONES DE SERVICIOS:**

El servicio MCCOA (MCPT) se ofrece a todos los miembros del público, no solo a las personas con discapacidades, por lo tanto, el servicio se considera "respuesta a la demanda" y MCCOA (MCPT) no está obligado a proporcionar el servicio complementario de paratransito de la ADA.

### **DECLARACIÓN DE POLÍTICA:**

Es política de MCCOA (MCPT) cumplir con todos los requisitos legales de las leyes y regulaciones federales y estatales en lo que respecta a las personas con discapacidades. El sistema de tránsito proporciona servicios de transporte de calidad sin discriminación a todas las personas, incluidas las personas con discapacidades. La discriminación por motivos de discapacidad contra cualquier persona por parte de los empleados del sistema de tránsito no será tolerada ni tolerada.

**OBJETIVOS:** El servicio se proporciona de una manera que cumple con los siguientes objetivos:

1. Proporcionar servicios seguros, accesibles y dignos a todas las personas, incluidas las personas con discapacidades.

número arábigo. Agilizar el embarque, la seguridad, el transporte y el descenso seguros y eficientes de todos los pasajeros, independientemente de su estado de movilidad.

3. Acomode la amplia gama de ayudas de movilidad dentro de los límites de los vehículos disponibles y el equipo comercial estándar.

4. Minimice el daño potencial a las ayudas de movilidad y al equipo del sistema de tránsito en el proceso.

**APLICABILIDAD:**

Esta política se aplica a todos los empleados del sistema de tránsito MCCOA (MCPT). Esta política se aplica a servicios, instalaciones y vehículos. Se aplica igualmente a todas las personas que necesitan y/o utilizan los servicios proporcionados por el sistema.

**DEFINICIONES:**

Dispositivo de tres o cuatro ruedas (anteriormente silla de ruedas común): Una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de *tres o cuatro ruedas*, utilizables en interiores, diseñados y utilizados por personas con discapacidades de movilidad, ya sea operados manualmente o motorizados.

*Discapacidad:* Una persona con una discapacidad es definida por la ADA como una persona que tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida, una persona que tiene un historial o registro de tal impedimento, o una persona que es percibida por otros como teniendo tal impedimento. Un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida.

Ayuda a la movilidad/dispositivo de movilidad *sin silla* de ruedas: Un dispositivo utilizado por una persona con un impedimento de movilidad para ayudar con la movilidad, pero no cumple con los requisitos de un dispositivo de tres o cuatro ruedas según lo define la ADA. Estos incluyen, entre otros, bastones, muletas y andadores cuando los usa una persona con una discapacidad relacionada con la movilidad.

*Servicio de Respuesta a la Demanda:* Un servicio de transporte caracterizado por la distribución flexible y la programación de vehículos relativamente pequeños para proporcionar transporte punto a punto. Estos servicios generalmente requieren reservaciones anticipadas y pueden ser de acera a acera o puerta a puerta; También se les puede denominar paratransito o servicio dial-a-ride.

*Equipo de Aseguramiento:* Equipo utilizado para asegurar "sillas de ruedas comunes" contra movimientos incontrolados durante el transporte.

*Estación de seguridad:* Espacio diseñado específicamente para asegurar y estabilizar "sillas de ruedas comunes" en vehículos de tránsito.

*Animal de servicio:* *Animal* que está entrenado para realizar una tarea o tareas para personas con discapacidades.

**ORIENTACIÓN GENERAL Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA**



*Reclutamiento y empleo:* Como se indica en las políticas de personal de MCCOA (MCPT), la agencia es un empleador de igualdad de oportunidades y cumple plenamente con la ADA en sus prácticas de reclutamiento, contratación y empleo continuo.

*Accesibilidad de instalaciones y vehículos:* La instalación administrativa, el edificio de almacenamiento de vehículos y los vehículos de MCCOA (MCPT) deberán cumplir o exceder los requisitos de 49 CFR Partes 27, 37 y 38 y el Estado de Indiana.

Mantenimiento de las características de *accesibilidad: Las características de accesibilidad* en los vehículos, incluidos los ascensores, rampas, dispositivos de seguridad para sillas de ruedas, se mantendrán en condiciones operativas. El programa de mantenimiento preventivo de MCCOA (MCPT) proporciona controles de mantenimiento regulares y frecuentes de estas características, así como el mantenimiento preventivo recomendado por los fabricantes de equipos. Además, el ascensor debe ser ciclado como parte de cada inspección previa al viaje.

Los conductores deben informar las fallas de elevación lo antes posible. Los vehículos con ascensores inoperativos serán reemplazados tan pronto como sea posible.

*Ascensores inoperantes:* Los vehículos con ascensores inoperativos serán retirados de servicio tan pronto como sea posible y el equipo inoperativo será reemplazado rápidamente por un vehículo de repuesto. El elevador inoperativo será reparado antes de que el vehículo vuelva al servicio. Mientras tanto, MCCOA (MCPT) proporcionará transporte utilizando un vehículo de respaldo.

*Certificación de elegibilidad:* No existe un proceso de certificación de elegibilidad en MCCOA (MCPT) porque el servicio es de respuesta a la demanda y está abierto al público en general, no solo a las personas con discapacidades.

*Programación de pasajeros:* Al llamar para solicitar el servicio de tránsito, al pasajero se le asignará una hora de recogida. Se requerirá que los pasajeros estén listos y en su lugar designado de recogida a la hora programada.

*Embarque:* Los conductores y las prácticas de programación proporcionarán tiempo adecuado para que un pasajero con una discapacidad aborde y / o baje del vehículo, lo que incluye ajustar el horario si es necesario para acomodar a los pasajeros más lentos y esperar a que los pasajeros se sienten antes de mover el vehículo. Es responsabilidad del conductor determinar el lugar más seguro para el embarque de pasajeros en función de las condiciones y las necesidades individuales a su llegada al lugar de recogida. El pasajero y/o su acompañante o asistente y el conductor maniobrarán al pasajero y la ayuda de movilidad hacia el vehículo. Solo un

empleado del sistema de tránsito debidamente capacitado puede operar el elevador, asegurar la "silla de ruedas común" en el ascensor y en la estación de seguridad.

*Uso de dispositivos de accesibilidad por personas con discapacidades que no usan una silla de ruedas:* Una persona con una discapacidad que no está usando una silla de ruedas u otra ayuda para la movilidad sentada puede usar el elevador para abordar o desembarcar del vehículo a pedido.

*Asientos prioritarios:* Con la excepción de las estaciones de seguridad para sillas de ruedas, el sistema de tránsito no requiere que ningún pasajero se sienta en asientos designados. (Sin embargo, esto no reemplaza el derecho del sistema de tránsito de exigir que cualquier pasajero que haya causado una interrupción en el viaje seguro de otros pasajeros y / o conductor deba sentarse en un área específica del vehículo como condición de transporte)

*Asistencia al pasajero:* Los servicios de respuesta a la demanda de MCCOA (MCPT) se proporcionarán por orden de llegada. Los conductores ayudarán a los pasajeros con discapacidades a subir y bajar de los vehículos, incluido el uso de la rampa y / o elevador del vehículo y en la seguridad de sus dispositivos de movilidad. Todos los conductores que operan vehículos MCCOA (MCPT) están capacitados de manera competente en asistencia a los pasajeros y sensibilidad hacia las personas con discapacidades, dejando su asiento para estar disponibles para ayudar a las personas con discapacidades. Los conductores utilizarán el equipo y las características relacionadas con la accesibilidad en sus vehículos.

*Aseguramiento:* La sujeción de la clase de dispositivos de movilidad de "silla de ruedas común" es responsabilidad del conductor y los conductores serán capacitados en el funcionamiento adecuado de todos los equipos de seguridad según las especificaciones del fabricante. La política de MCCOA (MCPT) establece que los conductores no deben permitir que un pasajero viaje si no están asegurados adecuadamente a menos que el sistema de sujeción no acomode la silla de ruedas común. Si el sistema de amarre no es compatible con la silla de ruedas común que utiliza el pasajero, el conductor seguirá intentando asegurar la silla de ruedas de forma segura. Si la silla de ruedas no se puede asegurar debido al diseño de la silla de ruedas, el pasajero todavía tiene derecho a viajar en el vehículo. Los conductores no pueden negarle a un pasajero un viaje basado en la incapacidad de asegurar la silla de ruedas común. Sin embargo, los conductores deben advertir a los pasajeros del peligro de viajar en una silla de ruedas no asegurada. A los pasajeros que se niegan a permitir que sus sillas de ruedas estén aseguradas se les puede negar el servicio. Los conductores deben asegurar las sillas de ruedas solo en el área de seguridad designada, incluso si el pasajero desea que su dispositivo de movilidad esté asegurado en un área no designada.

MCCOA (MCPT) tratará a todos los ciclistas por igual. Se requieren cinturones de seguridad y / o arneses de hombro para todos los pasajeros, incluidos los que viajan en la estación de sillas de ruedas segura.

*Dispositivos de movilidad no estándar:* Los dispositivos de movilidad que no son sillas de ruedas comunes se acomodarán en la medida en que las áreas de elevación y seguridad que cumplan con la ADA puedan hacerlo de manera segura. Sin embargo, estos dispositivos son responsabilidad del pasajero individual y deben asegurarse de una manera que no interfiera con el funcionamiento seguro de los vehículos y el transporte de otros pasajeros.

*Alojamiento de oxígeno portátil:* Las personas pueden viajar con respiradores y suministros de oxígeno portátiles a bordo, de conformidad con las normas aplicables del Departamento de Transporte de los Estados Unidos sobre el transporte de materiales peligrosos.

*Transferencia a asientos fijos:* Todos los pasajeros que utilizan dispositivos de movilidad sentados tienen la opción de transferirse a *asientos fijos* una vez a bordo de los vehículos. Los conductores pueden recomendar, pero nunca exigir, a los usuarios de dispositivos de movilidad sentados que se transfieran a asientos fijos.

*Animales de servicio:* En cumplimiento con 49 CFR Parte 37, MCCOA (MCPT) permite que animales de servicio entrenados acompañen a pasajeros con discapacidades. El conductor no pedirá pruebas de las calificaciones del animal, pero puede preguntar para qué tareas ha sido entrenado el animal. Sin embargo, cualquier animal que no esté bajo el control del pasajero o que se convierta en una amenaza para otros pasajeros puede ser restringido a la conducción.

*Desembarque:* Es responsabilidad del conductor determinar que el lugar para el desembarque del pasajero es seguro. Sin embargo, el conductor permitirá que un pasajero que use el elevador desembarque en cualquier parada, a menos que el elevador no se pueda desplegar, el elevador se dañe si se despliega o las condiciones en la parada presenten condiciones inseguras para todos los pasajeros. El conductor solo desasegurará el "silla de ruedas común" y operar el ascensor para devolver al pasajero a la planta baja. El pasajero y/o su acompañante, escolta o asistente deben maniobrar el dispositivo de ayuda a la movilidad del pasajero una vez que haya salido completamente del vehículo.

*Capacitación del personal:* Todos los conductores y el personal del sistema de tránsito están capacitados para dominar el uso de equipos de accesibilidad, las políticas operativas relacionadas con cada uno de los requisitos de servicio descritos

y para ayudar y tratar adecuadamente a las personas con discapacidades con sensibilidad.

*Información del conductor – Formatos alternativos:* Todos los materiales informativos impresos están disponibles en formatos accesibles previa solicitud, por ejemplo, letra grande para personas con baja visión o audio para personas ciegas, así como formatos electrónicos accesibles.

## **Procedimientos de reclamación**

MCCOA (MCPT) tiene un proceso para investigar y rastrear quejas relacionadas con la ADA. Estos procedimientos se publicarán en el sitio web de MCCOA (MCPT) y se proporcionarán a cualquier persona en la que MCCOA (MCPT) haya negado una solicitud de adaptación o haya discriminado a cualquier persona por motivos de discapacidad. El proceso y cualquier formulario necesario para presentar una queja están disponibles en la web. Los medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, estarán disponibles para las personas con discapacidad si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud.

Cualquier persona que crea que tiene una queja relacionada con la ADA puede presentar esa queja completando y enviando un Formulario de Queja de Derechos Civiles Consolidado o un Formulario de Queja de Modificación Razonable de la ADA. MCCOA (MCPT) investiga las quejas recibidas no más de 30 días después de su recepción. MCCOA (MCPT) procesará las quejas que estén completas. Una vez recibida la queja, el denunciante recibirá un acuse de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, MCCOA (MCPT) puede comunicarse con el demandante.

El demandante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada a MCCOA (MCPT).

Si MCCOA (MCPT) no es contactado por el demandante o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, MCCOA (MCPT) puede cerrar administrativamente la queja. Además, una queja puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Después de que MCCOA (MCPT) investigue la queja, se emitirá una decisión por escrito al demandante. MCCOA (MCPT) emitirá una Carta de Cierre o una Carta de Conclusión.

- a. *Carta de hallazgo:* esta carta resumirá la queja, cualquier entrevista realizada con respecto a la queja y explicará qué acciones tomará MCCOA (MCPT) para abordar la queja.

- b. *Carta de cierre* – Esta carta explicará por qué MCCOA (MCPT) ha determinado que la queja no merece adaptación bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja será cerrada.

Si el demandante no está de acuerdo con la decisión de MCCOA (MCPT), se puede tener la oportunidad de apelar la decisión siempre que la queja presente un aviso de apelación dentro de los 21 días posteriores a la decisión inicial de MCCOA (MCPT). En caso de apelación, se otorgará al demandante todo el debido proceso, incluida la capacidad de presentar pruebas adicionales, presentar el caso en persona durante una audiencia de apelación y estar representado por un abogado.

## **2. Empleado designado**

MCCOA (MCPT) designará a un funcionario dentro de la organización responsable de procesar las solicitudes de modificación razonables y manejar las quejas. Este individuo es:

Janis Holiday, Directora Ejecutiva del  
Consejo del Condado de Marshall sobre  
el Envejecimiento 1305 W. Harrison St.  
Plymouth, IN 46563  
574-936-9904  
Jholiday.mcoas@hotmail.com

*Modificación razonable* de la política: Si un pasajero requiere la modificación de cualquiera de estas políticas para adaptarse a su discapacidad, puede solicitar dicha modificación comunicándose con MCCOA (MCPT), Janis Holiday, Directora Ejecutiva al 574-936-9904 o [Jholiday.mcoas@hotmail.com](mailto:Jholiday.mcoas@hotmail.com). El sistema de tránsito hará todo lo posible para trabajar con el individuo para encontrar una solución de alojamiento.