



## **Proceso** de Quejas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades

El Lancaster Area Ride Service (LARS) ha establecido un proceso para resolver las quejas de discriminación basadas en la discapacidad. Cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de discapacidad puede presentar una queja bajo este procedimiento. El Director de Transporte DE LARS o su designado serán responsables de supervisar investigos y respuestas a las quejas de discriminación basadas en discapacidad.

Cómo presentar una queja: Complete un Formulario de Queja por Discriminación de ADA (Ley de Americanos con Discapacidades ) . Los Formularios de Quejas de ADA y el Procedimiento de Quejas de la ADA están disponibles electrónicamente en el sitio web de Lancastercoa.com bajo la página de Transporte, o las copias impresas de todo el material están disponibles en la oficina de:

Consejo del Condado de Lancaster sobre el Envejecimiento  
Servicio de paseo en el área de Lancaster (LARS)  
Caja P.O. 1296  
309 S Plantation Road  
Lancaster SC 29720  
803-285-6956  
[aplyler@lancastercoa.org](mailto:aplyler@lancastercoa.org) , Director de Transporte  
O  
[www.Lancastercoa.org](http://www.Lancastercoa.org)

Las quejas pueden presentarse oralmente o por escrito y deben contener:

1. El nombre, dirección y número de teléfono de la persona o representante que presenta la queja; las quejas presentadas en nombre de terceros deben describir o identificar a las presuntas víctimas de la discriminación;
2. Una explicación de la supuesta discriminación o denegación de servicio,
3. La fecha en que ocurrieron las presuntas violaciones,
4. Firma de la persona que presenta una queja por escrito.

Las quejas pueden enviarse por correo, correo electrónico, dejarse en la recepción o entregarse por teléfono a un representante de tránsito. Si una queja por discriminación de la ADA se da por teléfono, es importante ser muy detallado y hablar con claridad. Una vez que toda la

información se proporciona oralmente para el formulario de queja, un formulario de queja completado por el miembro del personal de LARS será devuelto a la persona que llama para garantizar la exactitud de la queja de la persona que llama y obtener una firma del reclamante. Tenga en cuenta que este paso adicional puede crear un retraso en la presentación del formulario de queja finalizado.

**Al recibir una queja por discriminación de la ADA:** Dentro de diez (10) días hábiles LARS confirmará la recepción de una queja por escrito de discriminación de ADA y hará saber al reclamante que el asunto está siendo investigado. El Director de Transporte de LARS investigará la queja y responderá por escrito dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la recepción de la queja. La respuesta establecerá un proceso para la resolución de la queja. Si la decisión no se tomará ninguna otra medida, la respuesta escrita indicará las razones de tal decisión. Todas las quejas individuales de ADA Discrimination se conservarán en el archivo durante al menos un año y LARS mantendrá un resumen de todas las quejas recibidas por no menos de cinco (5) años. Tenga en cuenta que los archivos de personal de un contratista de tránsito son confidenciales; por lo tanto, no se divulgará información específica sobre las acciones disciplinarias resultantes de una queja.

**Cómo apelar:** El reclamante puede apelar la decisión en los casos en que esté insatisfecho con la resolución. Las apelaciones deben presentarse a LARS por escrito dentro de los sesenta (60) días siguientes a la recepción de la carta de resolución. Todas las solicitudes de apelación se marcarán con fecha para registrar la fecha en que LARS recibió la carta. Una audiencia de apelación se llevará a cabo dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la solicitud escrita del solicitante. Los solicitantes serán notificados a más tardar 15 días después de la recepción de su carta original de solicitud de apelación con la hora y el lugar programados para la audiencia de apelación. El proceso de apelación debe permitir que los reclamantes presenten su caso en persona y tengan el apoyo necesario para su apelación. Personal que no sea la persona que tomó la decisión inicial de queja debe llevar a cabo el proceso de apelación. Un ejemplo son dos o más de los siguientes representantes pueden servir en el panel de apelaciones: Director Ejecutivo de LARS, o su representante asignado, Director de Nutrición DE LARS, o su representante asignado, Representante del Contratista del Servicio de Transporte. La decisión del panel de apelaciones se enviará por correo al reclamante por carta dentro de los 30 días posteriores a la audiencia. Todas las decisiones del panel de apelación serán definitivas.

La solicitud de apelación debe dirigirse a:

Consejo del Condado de Lancaster sobre el Envejecimiento (LARS)  
Attn: Director Ejecutivo  
Caja P.O. 1296  
309 S Plantation Road  
Lancaster, SC 29721

**El Proceso de Discriminación de la ADA y el Formulario de Quejas pueden estar disponibles en un formato accesible, bajo petición.**

**LARS ADA Formulario de denunciante por discapacidad**

- Por favor, rellene este formulario completamente  
(Lea el Proceso de Queja por Discriminación de la ADA para aprender cómo recibir asistencia, si lo desea, al completar el formulario)
- Firme y devuelva este formulario a la dirección que se muestra a continuación.

Nombre del reclamante: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad, Estado, Co'digo postal \_\_\_\_\_

Teléfono de casa: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre, Dirección, Número de teléfono de la persona que completa este formulario en nombre del demandante: \_\_\_\_\_

¿Cuándo se produjo la supuesta discriminación?

Fecha: \_\_\_\_\_ Time: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

(Páginas adicionales adjuntas, si es necesario)

Firma del demandante: \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Formulario de devolución a:

Consejo del Condado de Lancaster sobre el Envejecimiento  
Servicio de paseo en el área de Lancaster(LARS)

Caja P.O. 1296

309 S Plantation Road

Lancaster, SC 29720

803-285-6956

[aplyler@lancastercoa.org](mailto:aplyler@lancastercoa.org)

**El Proceso de Discriminación de la ADA y el Formulario de Quejas pueden estar disponibles en un formato accesible, bajo petición.**