

POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

Para determinar si concederá una modificación solicitada, la Autoridad de Tránsito de Western Reserve se guiará por las disposiciones de las regulaciones y directrices del Departamento de Transporte de los Estados Unidos proporcionadas en el Apéndice E del Título 49 CFR Parte 37.

Las solicitudes de modificaciones razonables se considerarán de la siguiente manera:

1. Un pasajero que solicite una modificación razonable deberá describir lo que cree que es necesario para utilizar los servicios de Western Reserve Transit Authority. El pasajero no está obligado a utilizar el término “modificación razonable” al realizar una solicitud. La solicitud de modificación puede ser para cualquiera de los servicios de transporte proporcionados por Western Reserve Transit Authority.
2. La política de modificación razonable se aplica a las personas discapacitadas según la ADA.
3. Western Reserve Transit Authority ha designado a la siguiente persona responsable de manejar las solicitudes de modificación y los procedimientos relacionados con las apelaciones de dichas decisiones:

Ricardo Cruz

Supervisor de Carreteras/ Despachador
604 Mahoning Ave Youngstown, Ohio 44502
330-744-8431 jcarlson@wrtaonline.com

4. Siempre que sea posible, el pasajero debe presentar solicitudes de modificación y permitir que la Autoridad de Tránsito de Western Reserve tenga la oportunidad de determinar si la solicitud se otorgará con anticipación. No es necesario que las solicitudes se hagan por escrito.
 - a. Solicitudes realizadas durante el proceso de elegibilidad de ADA.
 - i . Las determinaciones de las solicitudes realizadas a través de elegibilidad se procesarán junto con las determinaciones de elegibilidad dentro de los 21 días para los nuevos solicitantes y

con la determinación de renovación para las solicitudes realizadas durante el proceso de recertificación.

- b. Las solicitudes se pueden realizar llamando al servicio de atención al cliente al 330-744-8431.
 - i . El personal designado de la Autoridad de Tránsito de Western Reserve tomará dicha determinación dentro de los 7 días hábiles.
 - c. Las solicitudes se pueden realizar completando el Formulario de Solicitud de Modificación Razonable disponible para descargar en el sitio web o mediante solicitud.
 - i . El personal designado de la Autoridad de Tránsito de la Reserva Occidental tomará dicha determinación dentro de los 7 días hábiles.
5. Cuando las solicitudes de modificación razonable no puedan realizarse y determinarse de manera práctica con anticipación, un miembro del personal de la Autoridad de Tránsito de Western Reserve tomará una determinación oportuna siempre que dichas acciones no resulten en una amenaza directa o alteración fundamental de los servicios.
6. Si la solicitud ocurre en el momento del servicio, Western Reserve Transit Authority y/o un miembro del personal pueden tomar una determinación . Dichas determinaciones se realizan sin sentar precedentes y basándose en los hechos y circunstancias exclusivos de esa solicitud.
7. Las solicitudes de modificaciones de políticas y prácticas pueden rechazarse por una o más de las siguientes razones:
- a. Conceder la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades de transporte;
 - b. Conceder la solicitud crearía una amenaza directa a la salud o seguridad de otros;
 - c. Sin la modificación solicitada, la persona con discapacidad puede utilizar plenamente los servicios, programas o actividades para el fin previsto;
 - d. La solicitud crea una carga financiera y administrativa indebida.

8. Si se rechaza una solicitud inicial de modificación, Western Reserve Transit Authority, en la mayor medida posible, tomará otras medidas y/o encontrará una alternativa adecuada para garantizar que el pasajero con discapacidad reciba los servicios prestados.
9. Si se rechaza una solicitud de modificación razonable, el pasajero podrá presentar una apelación. La Autoridad de Tránsito de Western Reserve ha establecido un proceso para investigar y resolver apelaciones. Hay un formulario disponible en nuestro sitio web o mediante solicitud e incluye los procedimientos mediante los cuales Western Reserve Transit Authority procesa y responde a las apelaciones.
 - a. Una vez recibidas, todas las apelaciones tendrán un sello de fecha y se remitirán al Jefe de Despacho para su revisión y consideración. El Jefe de Despachador podrá optar por:
 - i. Afirmar la determinación; ii. Revertir la determinación;
 - III. Autorizar una solicitud de viaje específica que fue denegada; IV. Remitir al apelante para una evaluación en persona por parte de un consultor; v. Programar el asunto para una audiencia; o vi. Cancelar o modificar la prestación del servicio.
 - b. Dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la apelación, se enviará una carta al pasajero que incluye lo siguiente:
 - i. Acuse de recibo del recurso ; ii. La fecha en la que se enviará una respuesta al pasajero ; III. A quién contactar si el pasajero no recibe respuesta para esa fecha; y
 - IV. Si el pasajero solicita una audiencia, la fecha, hora y lugar de la audiencia.
 - c. El miembro del personal designado investigará la apelación y responderá con una decisión por escrito dentro de un tiempo razonable, que no excederá los 30 días desde la recepción de la apelación (o 30 días desde la fecha de la audiencia si se solicita una).

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

Para determinar si concede una modificación solicitada, la Autoridad de Tránsito de Western Reserve se guiará por las disposiciones de las regulaciones y directrices del Departamento de Transporte de los Estados Unidos proporcionadas en el Apéndice E del Título 49 CFR Parte 37 y específicamente por las disposiciones de la Sección 37.169.

Nombre:

DIRECCIÓN:

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Número de Teléfono (Casa): _____ (Negocio): _____

Describa cualquier modificación a las políticas, prácticas o procedimientos de Western Reserve Transit Authority para que usted (una persona con discapacidades) pueda acceder a los servicios (adjunte hojas adicionales según sea necesario):

Complete este formulario y envíelo por correo, fax, correo electrónico o entréguelo a: Western Reserve Transit Authority, 604 Mahoning Ave Youngstown, Ohio 44502 Supervisor/despachador de carreteras, rcruz@wrtaonline.com Número de fax 330-744-7611

Firma Fecha

4/03/16

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y FORMULARIO DE APELACIÓN

Este procedimiento de quejas se adopta de conformidad con 28 CFR 35.107 y 49 CFR 27.13, ambos titulados, designación de empleado responsable y adopción de procedimientos de quejas. El Director de Transporte de la Autoridad de Tránsito de Western Reserve o su designado será responsable de supervisar las investigaciones y las respuestas a las apelaciones. Las preguntas sobre el procedimiento de queja, el proceso de apelación o las solicitudes de asistencia para presentar una apelación debido a una discapacidad deben dirigirse a:

ricardo cruz
Supervisor/Despachador de
Carreteras
604 Mahoning Ave
330-744-8431
rcruz@wrtaonline.com

Reconocimiento de apelación

Dentro de los diez días siguientes a la recepción de la apelación, se enviará una carta al apelante que incluya lo siguiente:

1. Acuse de recibo del recurso ;

2. La fecha en la que se enviará una respuesta al pasajero;
3. A quién contactar si el pasajero no recibe respuesta para esa fecha; y 4. Si el pasajero solicita una audiencia, la fecha, hora y lugar de la audiencia.

Investigación de una apelación

El miembro del personal designado investigará la apelación y responderá por escrito dentro de un tiempo razonable, que no excederá los 30 días desde la recepción de la apelación (o 30 días desde la fecha de la audiencia). La respuesta establecerá un proceso para la resolución de la apelación. Si no se toma ninguna medida, la respuesta expresará los motivos de la decisión.

Apelar

Por favor proporcione la siguiente información necesaria para poder procesar su apelación. La asistencia está disponible a pedido. Complete este formulario y envíelo por correo, fax, correo electrónico o entréguelo a:

Autoridad de Tránsito de la Reserva Occidental, Atención: J. Carlson Jefe de Despachador 604 Mahoning Ave Youngstown Ohio 44502, rcruz@wrtaonline.com
número de fax 330-744-7611

del Pasajero : _____

DIRECCIÓN: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Número de Teléfono (Casa): _____ (Negocio): _____

Dirección de correo electrónico: _____

Persona cuya solicitud de modificación fue denegada (si no es la persona que realiza apelar): _____

DIRECCIÓN: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Fecha de denegación de solicitud de modificación: _____

Nombre del empleado que negó la solicitud (si conocido): _____

Describa la modificación razonable solicitada (adjunte hojas adicionales según sea necesario):

Describa por qué necesita una modificación razonable para poder utilizar los servicios y por qué las adaptaciones ofrecidas no fueron suficientes (adjunte hojas adicionales según sea necesario):

¿Le gustaría una audiencia sobre su apelación (SÍ / NO) (marque uno con un círculo)?

Firme la apelación en el espacio a continuación. Adjunte cualquier documento que crea que respalda su apelación.

Firma del apelante: _____

Fecha: _____