**Accel**

**Aviso al Público Sobre los Derechos Bajo el ADA**

Accel *(y sus subcontratistas, si cualquiera)* asegura complir con el ADA de la Ley de los Derechos Civiles de 1964. El nivel y la calidad de servicios de transporte serán provehidos sin consideración a su raza, color, o pais de origen.

Para obtener más información sobre la Accel’s programa de derechos civiles, y los procedimientos para presentar una queja, contacte Gordon Comfort, 602.995.7366, or GComfort@accel.org; contacte Accel en Español, 602-997-2331, o visite nuestra oficina administrativa en 10251 N. 35th Avenue, Phoenix, AZ 85051. Para obtener más información, visite www.accel.org

El puede presentar una queja directamente con City of Phoenix Public Transit Department o Federal Transit Administration (FTA) mediante la presentación de una queja directamente con las oficinas correspondientes de Civil Rights:

City of Phoenix Public Transit Department:

ATTN ADA Coordinator 302 N. 1st Ave., Suite 900,

Phoenix AZ 85003

FTA:

ATTN ADA Program Coordinator, East Building,

5th Floor –TCR 1200 New Jersey Ave.

SE Washington DC 20590

# Accel

# Proceso de Quejas del Servicio Relacionado con el Decreto ADA

les da la bienvenida a los comentarios, los cumplidos, y las quejas de los clientes, con respecto a sus experiencias usando los servicios de Accel. Los comentarios de nuestros clientes nos ayudan a identificar las áreas que necesitan mejoramientos, y los cumplidos siempre son apreciados.

Todas las quejas de los clientes se consideran cuidadosamente, y a aquellas enviadas por clientes que hayan tenido problemas de accesibilidad o relacionadas con el decreto ADA, Gordon Comfort, COO les hará una revisión adicional para asegurar el cumplimiento de las normas de Accel.

Para registrar una queja de servicio relacionada con el decreto ADA, los clientes se pueden comunicar con Accel usando cualquiera de los siguientes métodos:

# Por Correo Postal a:

Accel

c/o Accel

3310 W Cheryl Dr. Ste 100

Phoenix, AZ 85051

# Por Teléfono

602-997-2331

602-997-2331

# Por Medio del Sitio Web de OCTA

www.accel.org

# Por Correo Electrónico

gcomfort@accel.org

Accel investigará la queja y le comunicará oportunamente la respuesta al/la cliente dentro de 10 días laborales.

Todos los métodos de envío darán como resultado que el departamento de Relaciones con el Cliente reciba la información de la queja y la ingrese en la base de datos de comentarios del/la cliente, en la cual se documenta cada queja recibida y todas las actividades de seguimiento relacionadas. Los clientes con una queja relacionada con el decreto ADA recibirán un número de referencia de confirmación/rastreo de la queja, generalmente dentro del mismo día, pero a más tardar diez (10) días laborales a partir del día en que Accel reciba la queja. Si el/la cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10) días, puede llamar a Kay Moore al 602-997-2331 Ext 4005 para obtener el número de referencia de confirmación/rastreo.

Las divisiones operativas o los departamentos administrativos responsables de Accel investigan todas las quejas e implementan cualquier acción correctiva que se deba tomar. Aquellas quejas que involucren al decreto ADA o a elementos de accesibilidad recibirán una revisión adicional por Kay Moore, después de que se haya completado la investigación. Después de que se haya completado la revisión de supervisión de cumplimiento bajo el decreto ADA, Relaciones con el Cliente proveerá una respuesta por escrito al/la cliente, al domicilio de contacto proporcionado, dentro de los noventa (90) días después de que se reciba la queja. Todas las quejas se investigan dentro de unas cuantas semanas, pero algunas pueden requerir una investigación más extensa o requerir más tiempo para identificar medidas correctivas. En cualquier caso, se proveerá una respuesta por escrito al/la cliente dentro de los noventa (90) días.

Ya sea que nuestros clientes presenten quejas sobre problemas con el servicio o que compartan una buena experiencia, nosotros agradecemos la oportunidad de servirles.

**Notificación al Público de los Derechos Bajo ADA**

ACCEL opera sus programas y servicios sin tener en cuenta la discapacidad de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo ADA puede presentar una queja ante la ACCEL.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de ACCEL y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con Gordon Comfort: 602-995-7366 o gcomfort@accel.org; visite nuestra oficina administrativa en 10251 N. 35th Avenue, Phoenix, Arizona, 85051; o comuníquese con ACCEL a través del sitio web en www.accel.org.

Un denunciante puede presentar una queja directamente con el Departamento de Transporte Público de la Ciudad de Phoenix o la Administración Federal de Tránsito (FTA) presentando una queja directamente en las oficinas correspondientes de Derechos Civiles:

Departamento de Transporte Público de la Ciudad de Phoenix:

ATTN: Coordinador de ADA, 302

N. 1st Ave., Suite 900,

Phoenix AZ 85003

FTA:

ATTN: Coordinador del programa Título VI,

East Building, 5th Floor-TCR 1200 New Jersey Ave.

SE Washington DC 20590

**Forma Para Poner una Queja**

**(De Acuerdo Al ADA)**

*Nota: La siguiente información se necesita para procesar su queja.*

**Información de la persona que está poniendo la queja:**

Nombre: Dirección:

Ciudad/Estado/Código Postal:

Teléfono(Casa):

Teléfono (Trabajo):

**Persona A La Que Se Discriminó (alguien que no sea la persona que está poniendo la queja)**

Nombre: Dirección:

Ciudad/Estado/Código Postal:

Teléfono(Casa):

Teléfono (Trabajo):

**¿Cuál de las siguientes razones describe por lo que usted siente que se le discriminó?**

Raza/Color (Especifique) Nacionalidad (Especifique)

Sexo (Especifique) Edad (Especifique)

Incapacidad (Especifique)

**¿En qué fecha(s) sucedió la discriminación?**

**Describa la presunta discriminación. Explique qué sucedió y quién cree usted que fue responsable (si necesita más espacio, agregue otra hoja).**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Escriba una lista con los nombres de las personas que puedan tener conocimiento de la presunta discriminación y cómo contactarlas.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**¿Ha presentado esta queja con otra agencia federal, estatal o local, o con cualquier corte federal o estatal? Marque todas las que apliquen.**

Agencia Federal Corte Estatal Corte Federal

Agencia Local Agencia Estatal

**Por favor proporcione información de la persona a la que presentó su queja en la agencia/corte.**

Nombre:

Dirección:

Ciudad/Estado/Código Postal:

Teléfono(Casa):

Teléfono (Trabajo):

**Por favor firme abajo. Puede anexar cualquier material escrito u otra información que usted crea que es relevante sobre su queja.**

Firma de la Persona que presenta la queja Fecha

**Número de Anexos:**

**Someta la forma y cualquier información adicional a:**

Chief Operating Officer

Gordon Comfort

10251 N 35th Ave

Phoenix, AZ 85051

602-301-0452

GComfort@accel.org