

APÉNDICE B

Procedimientos de quejas e investigación conforme al Título VI

Estos procedimientos abarcan todas las quejas presentadas en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, por presunta discriminación en cualquier programa o actividad administrada por la Autoridad de Tránsito de Manchester (MTA).

Estos procedimientos no niegan el derecho del denunciante a presentar quejas formales ante otras agencias estatales o federales, ni a buscar asesoría legal privada para denuncias por discriminación.

Se hará todo lo posible por lograr una pronta resolución de las quejas al nivel más bajo posible.

Se podrá recurrir a la opción de celebrar reuniones de mediación informales entre las partes afectadas y la MTA para la resolución del conflicto. Cualquier persona, grupo de personas o entidad que considere haber sido objeto de discriminación prohibida por el Título VI y las leyes conexas podrá presentar una queja por escrito a la siguiente dirección:

Coordinador del Título VI
Autoridad de Tránsito de Manchester
Calle Elm número 110
Manchester, NH 03101
Teléfono: (603) 623-8801

Se adoptarán las siguientes medidas para resolver las quejas relacionadas con el Título VI:

- 1.) Se debe presentar una queja formal dentro de los 180 días posteriores al presunto incidente. Los formularios de queja del Título VI están disponibles por correo o en la MTA previa solicitud, así como en línea en www.mtabus.org El formulario de queja debe estar firmado por la persona afectada o su representante e incluirá el nombre, la dirección y el número de teléfono del denunciante; el nombre del funcionario presuntamente discriminatorio; el motivo de la queja (raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad) y la fecha del o los hechos denunciados. Todas las quejas deben ir acompañadas de una declaración que detalle los hechos y las circunstancias de la presunta discriminación.
- 2.) En caso de que un denunciante no pueda o no esté en condiciones de proporcionar una declaración escrita, podrá presentar una queja verbal por discriminación ante el Coordinador del Título VI de la MTA.
En estas circunstancias, se entrevistará al denunciante y el coordinador del Título VI de la MTA le ayudará a convertir las alegaciones verbales en documentos escritos.
- 3.) Cuando se reciba una queja, el Coordinador del Título VI proporcionará un acuse de recibo por escrito al denunciante, dentro de los diez (10) días por correo certificado.
- 4.) Si una queja se considera incompleta, se solicitará información adicional y se le dará al denunciante 60 días hábiles para presentar la información requerida.
De no hacerlo, se podrá considerar motivo suficiente para determinar que la investigación carece de fundamento.

- 5.) Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de una queja completa, la MTA determinará su jurisdicción para tramitar el asunto y si la queja tiene mérito suficiente para justificar una investigación. Dentro de los cinco (5) días siguientes a esta decisión, el Director Ejecutivo o su representante autorizado notificará al denunciante y al denunciado, mediante correo certificado, informándoles de la resolución.
 - a. Si se decide no investigar la queja, la notificación deberá indicar específicamente el motivo de dicha decisión.
 - b. Si se va a investigar la queja, la notificación deberá indicar los fundamentos de la jurisdicción de la MTA, informando a las partes de que se requerirá su plena cooperación para recopilar información adicional y ayudar al investigador.
- 6.) Cuando la MTA no tenga jurisdicción suficiente, el Director Ejecutivo o su designado autorizado remitirá la queja a la agencia estatal o federal apropiada que tenga dicha jurisdicción.
- 7.) Si la queja tiene mérito para ser investigada, el Director Ejecutivo o su designado autorizado asignará un investigador. Se llevará a cabo una investigación completa y se presentará un informe de investigación al Director Ejecutivo dentro de los 60 días a partir de la recepción de la queja. El informe incluirá una descripción narrativa del incidente, resúmenes de todas las personas entrevistadas y una conclusión con recomendaciones y Se adoptarán medidas conciliatorias cuando proceda. Si la investigación se retrasa por cualquier motivo, el investigador notificará a las autoridades competentes y se solicitará una prórroga.
- 8.) El Director Ejecutivo o su designado autorizado emitirá cartas de resolución al Demandante y al Demandado dentro de los 90 días a partir de la recepción de la queja.
- 9.) Si el reclamante no está satisfecho con la resolución de la queja por parte de la MTA, tiene derecho a presentar una queja ante:

Administración Federal de Tránsito

Oficina de Derechos Civiles de la FTA
1200 New Jersey Avenue SE
Washington DC 20590

- Si necesita información en otro idioma, comuníquese con MTA al 603-623-8801.
- Si se necesita información en otro idioma, comuníquese con MTA al 603-623-8801.