

Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland

Política de Modificación Razonable

1. Propósito

El propósito de la política de modificación razonable es garantizar que el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland ofrezca oportunidades y acceso iguales y efectivos a los servicios de transporte público para personas con discapacidades y el pleno cumplimiento de las disposiciones del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973.

2. Política

El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland se compromete a proporcionar igualdad de acceso y oportunidades a las personas calificadas con discapacidades en todos los programas, servicios y actividades. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland reconoce que para tener oportunidades y beneficios igualmente efectivos, las personas con discapacidades pueden necesitar modificaciones razonables a las políticas y procedimientos. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland se adherirá a todas las leyes, reglamentos y pautas federales y estatales aplicables con respecto a proporcionar modificaciones razonables, según sea necesario, para permitir la igualdad de acceso a los programas para las personas con discapacidades. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland no discrimina por motivos de discapacidad en la admisión, participación o recepción de servicios y beneficios bajo cualquier programa o actividad de tránsito. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland tomará las medidas apropiadas para garantizar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para participar.

Ninguna persona calificada con una discapacidad deberá, debido a dicha discapacidad, ser excluida de la participación o se le negarán los beneficios de los servicios, programas o actividades del Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland o estará sujeta a discriminación por parte del Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland.

3. Modificaciones razonables

Una modificación razonable es un cambio o excepción a una política, práctica o procedimiento que permite a las personas discapacitadas tener igualdad de acceso a programas, servicios y actividades. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland hará modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para garantizar el acceso a los servicios de tránsito para personas calificadas con discapacidades, a menos que:

- Hacer la modificación alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte público.

- Hacer la modificación crearía una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros pasajeros.
- La persona con una discapacidad puede utilizar completamente el servicio del Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland sin que se realice la modificación.

A los efectos de esta sección, el término adaptación razonable se interpretará de manera coherente con el término "modificaciones razonables" según lo establecido en las regulaciones del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades en 28 CFR 35.130(b)(7), y no como se define o interpreta a los efectos de la discriminación en el empleo según el Título I de la ADA (42 U.S.C. 12111–12112) y sus reglamentos de implementación en 29 CFR parte 1630.

4. **Criterios de elegibilidad**

Una persona es elegible para ser considerada para recibir una modificación razonable si esa persona tiene: un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más de las principales actividades de la vida de dicha persona; un registro de dicho impedimento; o se ha considerado que tiene dicho impedimento.

5. **Solicitudes de modificaciones razonables**

El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland pondrá a disposición del público información sobre cómo comunicarse con el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland para que las solicitudes de modificaciones razonables estén disponibles para el público a través de su sitio web y las pautas de la política de pasajeros. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland seguirá estos procedimientos para recibir solicitudes:

- Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para utilizar el servicio.
- Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a utilizar el término "modificación razonable" al realizar una solicitud. El personal del Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland determinará si la solicitud representa una modificación razonable y procederá a acomodar la solicitud en consecuencia.
- Siempre que sea posible, el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland solicita que las personas hagan dichas solicitudes de modificaciones antes de que se espere que el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland proporcione el servicio modificado.
- Cuando una solicitud de modificación no pueda hacerse y determinarse de antemano de manera práctica (*por ejemplo*, debido a una condición o barrera en el destino de un paratránsito, respuesta a la demanda o viaje de ruta fija de la que la persona con una discapacidad no estaba al tanto hasta que llegó), el personal operativo deberá determinar si la modificación debe proporcionarse en el momento de la solicitud. El personal operativo puede consultar con la gerencia del Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland antes de tomar la determinación de otorgar o denegar la solicitud.

Las solicitudes de modificación pueden hacerse oralmente o por escrito. El proceso de modificación razonable comienza tan pronto como se realiza la solicitud de modificación.

La solicitud puede presentarse en cualquier formato escrito. Se pondrán a disposición de las personas con discapacidades medios alternativos para presentar una solicitud, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, si no pueden comunicar su solicitud por escrito o cuando se les solicite.

6. Proceso interactivo

Cuando se realiza una solicitud de modificación, el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland y la persona que solicita una modificación deben participar en un proceso interactivo de buena fe para determinar qué modificación, si la hay, se proporcionará. El individuo y el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland deben comunicarse entre sí sobre la solicitud, el proceso para determinar si se proporcionará una modificación y las posibles modificaciones. La comunicación es una prioridad a lo largo de todo el proceso.

7. Plazo para procesar las solicitudes y proporcionar modificaciones razonables

El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland procesará las solicitudes de modificación razonable y luego proporcionará adaptaciones, cuando corresponda, en el menor tiempo posible. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland reconoce, sin embargo, que el tiempo necesario para procesar una solicitud dependerá de la naturaleza de la(s) modificación(es) solicitada(s) y si es necesario obtener información de respaldo.

8. Concesión de una solicitud de modificación razonable

Tan pronto como el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland determine que se proporcionará una modificación razonable, esa decisión se comunicará inmediatamente a la persona. Este aviso debe ser por escrito para mantener la información requerida para fines de presentación de informes. Previa solicitud, se proporcionarán medios alternativos de respuesta.

Al elegir entre alternativas para cumplir con los requisitos de no discriminación y accesibilidad con respecto a instalaciones nuevas, alteradas o existentes, o servicios de transporte designados o especificados, el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland dará prioridad a aquellos métodos que ofrezcan servicios, programas y actividades a personas calificadas con discapacidades en el entorno más integrado y apropiado para las necesidades de las personas con discapacidades.

9. Denegación de una solicitud de modificación razonable

Tan pronto como el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland determine que una solicitud de modificación razonable será denegada, el Programa de Transporte Comunitario

del Condado de Cumberland comunicará la base de la decisión por escrito a la persona que solicita la modificación. La explicación de la denegación indicará claramente:

1. Las razones específicas de la denegación;
2. Cualquier alojamiento alternativo que pueda crear el mismo acceso a los servicios de tránsito que solicita la persona; y
3. La oportunidad de presentar una queja relacionada con la decisión del Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland sobre la solicitud.

10. Proceso de queja

El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland tiene un proceso para investigar y rastrear las quejas de personas calificadas. Estos procedimientos se publicarán en el sitio web del Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland y se proporcionarán a cualquier persona en la que el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland haya denegado una solicitud de modificación. El proceso y los formularios necesarios para presentar una queja están disponibles en la web. Se pondrán a disposición de las personas con discapacidad medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud.

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada al obtener una modificación razonable puede presentar una queja completando y enviando un Formulario de Queja de Modificación Razonable del Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland investiga las quejas recibidas no más de 30 días después de recibirlas. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland procesará las quejas que estén completas. Una vez recibida la reclamación, el denunciante recibirá un acuse de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland puede comunicarse con el denunciante. El demandante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland.

Si el demandante no se comunica con el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland puede cerrar administrativamente la queja. Además, una queja puede cerrarse administrativamente si el denunciante ya no desea continuar con su caso.

Después de que el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland investigue la queja, se tomará una decisión por escrito al denunciante. El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland emitirá una Carta de Cierre o una Carta de Hallazgo.

1. *Carta de hallazgo* - Esta carta resumirá la queja, cualquier entrevista realizada con respecto a la queja y explicará qué acciones tomará el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland para abordar la queja.

2. *Carta de cierre* - Esta carta explicará por qué el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland ha determinado que la queja no amerita adaptaciones bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja se cerrará.

If the complainant disagrees with the decision of Cumberland County Community Transportation Program, an opportunity to appeal the decision may be pursued provided the complainant files notice of appeal within 21 days of the initial decision of Cumberland County Community Transportation Program.

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.

11. Empleado designado

El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland designará a un funcionario dentro de la organización para procesar las solicitudes de modificación razonables y manejar las quejas. Esta persona es:

Lashonda Cherry-Crawford

Coordinador del Programa de Transporte

Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland

Dirección: 130 Gillespie St., Room 215

Fayetteville, NC 28301

Teléfono: 910-678-7625

Correo electrónico: ctp@cumberlandcountync.gov

12. Retención de registros

El Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland mantendrá todos los registros relacionados con las solicitudes y denegaciones de modificaciones razonables durante al menos tres (3) años.