

ADA SERVICE REQUIREMENTS

The Americans with Disabilities Act of 1990 regulations (37 CFR Subpart G) identify specific service requirements applicable to public and private entities providing transportation service, including but not limited to the following:

Maintenance of Accessible Features: All providers of transportation service must maintain in operative condition the features required to make facilities and vehicles accessible to individuals with disabilities. These features include lifts, ramps, securement devices, elevators, signage, and systems to facilitate communication. All accessibility features must be repaired promptly.

Lift and Securement Use: Public and private entities providing transportation service must have a securement system for wheelchairs. Grantees may require that wheelchair users permit their wheelchairs to be secured, but may not deny service on the grounds that a wheelchair cannot be secured. Grantees may not require a wheelchair user to transfer to another seat. Staff must provide assistance upon request or as necessary with lifts, ramps, and securement systems. Grantees must permit individuals with disabilities who do not use wheelchairs to use the vehicle's lift or ramp.

Service Animals: Grantees must permit service animals to accompany individuals with disabilities in vehicles and facilities.

Lift Deployment at Any Designated Stop: Grantees must not refuse to permit a passenger who uses a lift to disembark from a vehicle at any designated stop, unless the lift cannot be deployed, the lift will be damaged if it is deployed, or temporary conditions preclude the safe use of the stop by all passengers.

Service to Persons Using Respirators or Portable Oxygen: Grantees may not deny service to individuals using respirators or portable oxygen.

Adequate Time for Vehicle Boarding: Grantees must ensure adequate time for individuals with disabilities to board or disembark a vehicle.

Additional regulations and guidance may be found by going to the Federal Transit Administration's (FTA) website:

<https://www.transit.dot.gov/regulations-and-guidance/civil-rights-ada/part-37-transportation-services-individuals-disabilities>

Title VI Notice to the Public

Notifying the Public of Rights Under Title VI

Goodwill of Western and Northern CT

- ✓ Goodwill operates its programs and services without regard to race, color, and national origin in accordance with Title VI of the Civil Rights Act. Any person who believes she or he has been aggrieved by any unlawful discriminatory practice under Title VI may file a complaint with Goodwill.
- ✓ For more information on Goodwill civil rights program, and the procedures to file a complaint, contact 203-581-5049, or visit our office at 165 Ocean Terrace, Bridgeport, CT 06605. For more information, visit www.gwct.org
- ✓ A complainant may file a complaint directly with the State of Connecticut Department of Transportation by sending it to the Connecticut Department of Transportation, Attention: Debra Goss, Title VI Coordinator, 2800 Berlin Turnpike, Newington, CT 06111. A complainant may also email Debra Goss at debra.goss@ct.gov.
- ✓ A complainant may also file a complaint directly with the Federal Transit Administration by sending it to the Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE Washington, DC, 20590.
- ✓ If information is needed in another language, contact 203-581-5049.
Si se necesita informacion en otro idioma de contacto, 203-581-5049.

Goodwill's Notice to the Public is posted in the following locations: *(check all that apply)*

- Agency website [www.gwct.org]
- Public areas of the agency office (common area, public meeting rooms, etc.)
- Inside vehicles
- Rider Guides/Schedules
- Transit shelters and stations
- Other, _____

ⁱ The US DOT "Policy Guidance Concerning Recipient's Responsibilities to Limited English Proficient (LEP) persons", 70 FR 74087, December 14, 2005, discusses the concept of "safe harbor" with respect to the requirements for translation of written materials. According to the guidance, "...if there are fewer than 50 persons in a language group that reaches the 5% trigger, the recipient does not translate vital written materials but provides written notice in the primary language of the LEP language group of the right to receive competent oral interpretation of those written materials free of charge. Note: Each eligible language group that constitutes 5% or 1,000, whichever is less, of the populations of persons eligible to be served or likely to be affected or encountered.

Título VI Aviso al público

Notificación al público de los derechos bajo el Título VI

Goodwill of Western and Northern CT

- ✓ Goodwill opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color y origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que él o ella ha sido agravada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja a Goodwill.
- ✓ Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles Goodwill y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese al 203-581-5049, o visite nuestra oficina en 165 Ocean Terrace, Bridgeport, CT 06605. Para obtener más información, visite www.gwct.org
- ✓ Complain Un reclamante puede presentar una queja directamente ante el Departamento de Transporte del Estado de Connecticut enviándola a la Connecticut Department of Transportation, Attention: Debra Goss, Title VI Coordinator, 2800 Berlin Turnpike, Newington, CT 06111. Un demandante también puede enviar un correo electrónico a Debra Goss al debra.goss@ct.gov
- ✓ Un reclamante también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito enviándola a la Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE Washington, DC, 20590.
- ✓ If information is needed in another language, contact 203-581-5049.
Si se necesita informacion en otro idioma de contacto, 203-581-5049.

La Notificación al público de Goodwill se publica en las siguientes ubicaciones:

- Sitio web de la agencia [www.gwct.org]
- Áreas públicas de la oficina de la agencia (área común, salas de reuniones públicas, etc.)
- Dentro de vehículos
- Guías de Jinete / Horarios
- Tránsitos y estaciones de tránsito
- Otro, _____

¹ The US DOT "Policy Guidance Concerning Recipient's Responsibilities to Limited English Proficient (LEP) persons", 70 FR 74087, December 14, 2005, discusses the concept of "safe harbor" with respect to the requirements for translation of written materials. According to the guidance, "...if there are fewer than 50 persons in a language group that reaches the 5% trigger, the recipient does not translate vital written materials but provides written notice in the primary language of the LEP language group of the right to receive competent oral interpretation of those written materials free of charge. Note: Each eligible language group that constitutes 5% or 1,000, whichever is less, of the populations of persons eligible to be served or likely to be affected or encountered.

Your Rights Under Title VI of the Civil Rights Act of 1964

Goodwill of Western and Northern Connecticut, Inc. operates its programs and services without regard to race, color, and national origin in accordance with Title VI of the Civil Rights Act. Any person who believes she or he has been excluded from or refused services of transportation may file a complaint with Goodwill.

How can I file a discrimination complaint?

A complaint may be filed by any individual or group that believes that they have been subjected to discrimination based on their race, color, or national origin. The complaint may be filed by the affected party or a representative. A signed complaint must be filed within 180 days of the date of the alleged discrimination. Goodwill will not process complaints that are not complete. If necessary, interpreter services may be provided.

Allegations received by fax or email will be acknowledged and processed. The complainant is required to submit a signed, original copy of the complaint form for Goodwill to be able to process it. Allegations received by telephone will be transcribed by the Title VI Coordinator and provided to complainant for confirmation or revision and a signature before processing.

Complaint Procedure

Once the complaint has been received, the Title VI Coordinator will review the claim, assess any need for additional information, as well as investigate the merit of the complaint. Goodwill will notify Connecticut Department of Transportation within ten (10) business days of receipt of the formal complaint. The complainant will be notified of their case status within ten (10) business days from the receipt of the formal complaint.

A complaint may be dismissed if it meets the following requirements:

- The complainant requests the withdrawal of the complaint.
- The complainant fails to respond to repeated requests for additional information needed to process the complaint.
- The complainant cannot be located after reasonable attempts.

Cases that are accepted will be investigated. The Title VI Coordinator may request additional information from the complainant. If the complainant does not respond to Goodwill within sixty (60) business days from this request, Goodwill will close the case. A case may also be closed if the complainant no longer wishes to pursue their case.

Goodwill will have sixty (60) business days from the case notification status, *or* sixty (60) business days from the request for information, to issue a letter of finding. The letter will contain a summary of the allegation, findings, and resolution of the case. If the complainant wishes to appeal the decision, they have thirty (30) days from the date of the letter to submit an appeal in writing.

At any time, a person may file a complaint directly with the State of Connecticut Department of Transportation at: Connecticut Department of Transportation, Attn: Debra Goss, Title VI Coordinator, 2800 Berlin Turnpike, Newington, CT 06111. A person may also email Debra Goss at debra.goss@ct.gov.

At any time a person may also file a complaint directly with the Federal Transit Administration, at FTA Office of Civil Rights, Attn: Title VI Program Coordinator, 1200 New Jersey Ave SE, Washington, DC 20590.

Sus derechos bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964

Goodwill of Western and Northern Connecticut, Inc. opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color y origen nacional de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que él o ella ha sido excluido o rechazado de los servicios de transporte puede presentar una queja ante Goodwill.

¿Cómo puedo presentar una queja por discriminación?

Una queja puede ser presentada por cualquier persona o grupo que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color ó origen nacional. La queja puede ser presentada por la persona afectada o un representante. Una queja firmada debe presentarse dentro de 180 días de la fecha de la supuesta discriminación. Goodwill no procesará quejas que no estén completas. Si es necesario, se pueden proporcionar servicios de intérprete.

Las denuncias recibidas por fax o correo electrónico serán reconocidas y procesadas. El reclamante debe presentar una copia original y firmada del formulario de queja para que Goodwill pueda procesarla. Las acusaciones recibidas por teléfono serán transcritas por el Coordinador del Título VI y entregadas al demandante para su confirmación o revisión y una firma antes del procesamiento.

Procedimiento de queja

Después de que se haya recibido la queja, el Coordinador del Título VI revisará la reclamación, evaluará cualquier necesidad de información adicional, así como investigará el mérito de la queja. Goodwill notificará al Departamento de Transporte de Connecticut dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de la queja formal. Se notificará al reclamante sobre el estado de su caso dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la queja formal.

Una queja puede ser desestimada si cumple con los siguientes requisitos:

- El demandante solicita la retirada de la denuncia.
- El demandante no responde a las solicitudes repetidas de información adicional necesaria para procesar la queja.
- El demandante no puede ser localizado después de intentos razonables.

Los casos que sean aceptados serán investigados. El Coordinador del Título VI puede solicitar información adicional del reclamante. Si el demandante no responde a Goodwill dentro de los diez (10) días de negocios posteriores a esta solicitud, Goodwill cerrará el caso. También se puede cerrar un caso si el demandante ya no desea continuar con su caso.

El fondo de comercio tendrá diez (10) días de negocios desde el estado de notificación del caso, o diez (10) días de negocios desde la solicitud de información, para emitir una carta de hallazgo. La carta contendrá un resumen de la acusación, los hallazgos y la resolución del caso. Si el demandante desea apelar la decisión, tiene treinta (30) días a partir de la fecha de la carta para presentar una apelación por escrito.

En cualquier momento, una persona puede presentar una queja directamente ante el Departamento de Transporte del Estado de Connecticut en:

Connecticut Department of Transportation, Attn: Debra Goss, Title VI Coordinator, 2800 Berlin Turnpike, Newington, CT 06111. Una persona también puede enviar un correo electrónico a Debra Goss al debra.goss@ct.gov.

En cualquier momento, una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito, al FTA Office of Civil Rights, Attn: Title VI Program Coordinator, 1200 New Jersey Ave SE, Washington, DC 20590.

How can I file a discrimination complaint?

If you believe a Goodwill has discriminated against you or others protected by Title VI of the Civil Rights Act of 1964, you may file a complaint. Complaints filed with Goodwill should be directed to:

Title VI Coordinator
Goodwill of Western & Northern Connecticut, Inc.
165 Ocean Terr
Bridgeport, CT 06605
(203) 581-5049

Section 1:

Complainant Name: _____

Street Address: _____

City, State, Zip: _____ Telephone Number: _____

Accessible Format Requirements? Large Print Audio Tape TDD Other

If other, please specify _____

Section 2:

Are you filing this complaint on your own behalf? Yes No

**If you answered "yes" to this question, go to Section 3.*

If not, please supply the name and relationship of the person for whom you are complaining:

Complainant Name: _____ Your Relationship: _____

Please explain why you have filed for a third party:

Please confirm that you have obtained the permission of the aggrieved party if you are filing on behalf of a third party. Yes No

If yes, select all that apply:

Federal Agency _____

Federal Court _____

State Court _____

State Agency _____

Local Agency _____

Please provide information about a contact person at the agency/court where the complaint was filed:

Name: _____

Title: _____

Agency: _____

Address: _____

Telephone Number: _____

You may attach any written materials or other information that you think is relevant to your complaint.

Signature and date required below:

Signature Date

At any time, a person may file a complaint directly with the Connecticut Department of Transportation:

Connecticut Department of Transportation

Attn: Debra Goss, Title VI Coordinator

2800 Berlin Turnpike, Newington, CT 06111

Debra.goss@ct.gov

At any time a person may also file a complaint directly with the Federal Transit Administration:

FTA Office of Civil Rights

Attn: Title VI Program Coordinator

1200 New Jersey Ave SE, Washington, DC 20590

If information is needed in another language, contact (203) 581-5049.

¿Cómo puedo presentar una queja por discriminación?

Si crees que Goodwill ha discriminado contra usted o otras personas protegidas por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, puedes presentar una queja. Las quejas presentadas con Goodwill deben dirigirse a:

Title VI Coordinator
Goodwill of Western & Northern Connecticut, Inc.
165 Ocean Terr
Bridgeport, CT 06605
(203) 581-5049

Sección 1:

Nombre del demandante: _____

Dirección: _____ Ciudad, Estado, Código postal: _____

Número de teléfono: _____

¿Requisitos de formato accesible? Letra grande Audio TDD Otro más

En otro caso, por favor especifique: _____

Sección 2:

¿Está presentando esta queja por usted mismo? Sí No

**Si respondió "sí", ve a la Sección 3.*

Si no, proporcione el nombre y la relación de la persona por quien se queja:

Nombre del demandante: _____ Tu relación: _____

Por favor explique por qué ha solicitado una persona diferente:

Confirme que obtuvo el permiso de la otra persona (si está presentando una demanda en nombre de otra persona). Sí No

Sección 3:

Seleccione los detalles con respecto a su queja:

Discriminación basada en: Raza Tono de piel Nacionalidad

Indique la(s) fecha(s) y ubicación(es) de la presunta discriminación y el (los) nombre(s) de la(s) persona(s) que supuestamente discriminaron contra usted, incluidos sus títulos (si los conoce): _____

Por favor escriba los nombres de cualquier testigo:

Explica los detalles del evento. Cómo siente que fue discriminado y quién estuvo involucrado. Por favor, incluya cómo otros fueron tratados de manera diferente a usted.

Sección 4:

¿Ya ha enviado una queja de Title VI con esta agencia? Sí No

Sección 5:

¿Ya ha enviado esta queja ante cualquier otra agencia federal, estatal o local, o ante cualquier tribunal federal o estatal? Sí No

Si sí, seleccione todas las que correspondan:

Agencia Federal _____

Corte Federal _____

Tribunal Estatal _____

Agencia Tribunal _____

Agencia Local _____

Proporcione información sobre una persona de contacto en la agencia / tribunal donde se presentó la queja:

Nombre: _____

Título profesional: _____

Agencia: _____

Dirección, Ciudad, Estado: _____

Número de teléfono: _____

Puede adjuntar cualquier material escrito o otra información que considere relevante para su queja. Firma y fecha requeridas:

Firma

Fecha

En cualquier momento una persona puede presentar una queja directamente con el departamento de transporte:

Connecticut Department of Transportation

Attn: Debra Goss, Title VI Coordinator

2800 Berlin Turnpike, Newington, CT 06111

Debra.goss@ct.gov

En cualquier momento una persona también puede presentar una queja directamente ante la administración federal de tránsito:

FTA Office of Civil Rights

Attn: Title VI Program Coordinator

1200 New Jersey Ave SE, Washington, DC 20590

Si necesita información en otro idioma, llame al 203-581-5049