



HELP ON THE WAY, INC.

Notice of Rights Under the Americans with Disabilities Act and Procedure for Filing a Disability Discrimination Complaint

Your Rights

Help On The Way (HOTW) operates closed-door transportation services for individuals with intellectual and developmental disabilities in New York City. We receive federal financial assistance through the Federal Transit Administration (FTA) Section 5310 program, administered by the New York State Department of Transportation (NYSDOT).

The Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA) and U.S. Department of Transportation regulations at 49 CFR Parts 27 and 37 protect you from discrimination on the basis of disability in connection with transportation services. You have the right to:

- Receive transportation service free from discrimination on the basis of disability
- Be treated with respect, courtesy, and sensitivity by every HOTW driver and staff member
- Have functioning accessibility equipment, including lifts, ramps, and securement systems
- Bring a service animal with you
- Request a reasonable modification to HOTW's policies or practices when needed because of your disability
- Receive HOTW information in alternative accessible formats, including large print, audio, and Braille (upon request with reasonable notice)
- File a complaint if you believe HOTW has violated your rights, and have that complaint investigated promptly and equitably
- Appeal if you are not satisfied with the outcome, including directly to the Federal Transit Administration and NYSDOT
- File a complaint without fear of retaliation

How to File a Complaint

You, a family member, a legal guardian, a Care Manager, an advocate, or any HOTW staff member may file a complaint on your behalf. You do not need to use the words "ADA," "discrimination," or "reasonable modification" to file. You can file in any language. If you need help to file, HOTW will assist you.

You may file a complaint through any of the following:

- **Online:** the HOTW Civil Rights Complaint Form at hotwny.org
- **Email:** complaint@hotwny.org
- **Telephone:** (718) 484-7810
- **Mail:** Civil Rights Coordinator, Help On The Way, Inc., 1344 Southern Boulevard, Bronx, NY
- In person at the HOTW main office during business hours
- Verbally to any HOTW staff member, including your driver

Complaints should generally be filed within 180 days of the incident, but later complaints may be accepted for good cause.



HELP ON THE WAY, INC.

What Happens Next

- The Civil Rights Coordinator will acknowledge your complaint in writing within 5 business days
- The investigation will be completed within 30 calendar days
- You will receive a written resolution within 60 calendar days
- If you are not satisfied, you may appeal within 30 days to the CEO (when the initial investigation was handled by a backup coordinator), or directly to the FTA or NYSDOT at any time
- HOTW will treat your complaint confidentially and will not retaliate against you or any witness

External Appeal Contacts

You may file a complaint directly with either of these agencies at any time, before, during, or after HOTW's process:

Federal Transit Administration, Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590
Telephone: (202) 366-4018
Email: FTAcivilrightscommunications@dot.gov

New York State Department of Transportation, Office of Diversity and Opportunity
50 Wolf Road, Albany, NY 12232
Email: odo@dot.ny.gov

Contact the HOTW Civil Rights Coordinator

The Civil Rights Coordinator for HOTW is the Chief Executive Officer. Backup coordinators are the Associate Executive Director and the Corporate Compliance Specialist.

Email: complaint@hotwny.org

Telephone: (718) 484-7810

Mail: Help On The Way, Inc., 1344 Southern Boulevard, Bronx, NY

Need this notice in another format?

This notice is available in large print, audio, Braille (upon request with reasonable notice), and other accessible formats upon request. Call (718) 484-7810 or email civilrights@hotwny.org.



HELP ON THE WAY, INC.

HELP ON THE WAY, INC.

Aviso de Derechos Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y Procedimiento para Presentar una Queja por Discriminación por Discapacidad

Sus Derechos

Help On The Way, Inc. (HOTW) ofrece servicios de transporte de puerta cerrada para personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo en el Bronx y Manhattan. Recibimos asistencia financiera federal a través del programa de la Sección 5310 de la Administración Federal de Tránsito (FTA), administrado por el Departamento de Transporte del Estado de Nueva York (NYSDOT).

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) y las regulaciones del Departamento de Transporte de los EE. UU. en 49 CFR Partes 27 y 37 le protegen contra la discriminación por motivos de discapacidad en relación con los servicios de transporte. Usted tiene derecho a:

- Recibir servicio de transporte libre de discriminación por motivos de discapacidad
- Ser tratado con respeto, cortesía y sensibilidad por cada conductor y miembro del personal de HOTW
- Contar con equipo de accesibilidad en funcionamiento, incluidos elevadores, rampas y sistemas de sujeción
- Viajar con su animal de servicio
- Solicitar una modificación razonable a las políticas o prácticas de HOTW cuando sea necesario debido a su discapacidad
- Recibir la información de HOTW en formatos accesibles alternativos, incluidos letra grande, audio y Braille (bajo solicitud con notificación razonable)
- Presentar una queja si cree que HOTW ha violado sus derechos, y que esa queja sea investigada de manera rápida y equitativa
- Apelar si no está satisfecho con el resultado, incluso directamente ante la Administración Federal de Tránsito y NYSDOT
- Presentar una queja sin temor a represalias

Cómo Presentar una Queja

Usted, un familiar, un tutor legal, un Administrador de Cuidado de CCO, un defensor, un abogado o cualquier miembro del personal de HOTW puede presentar una queja en su nombre. No es necesario que utilice las palabras “ADA”, “discriminación” o “modificación razonable” para presentar una queja. Puede presentar la queja en cualquier idioma. Si necesita ayuda para presentarla, HOTW le asistirá.

Puede presentar una queja a través de cualquiera de los siguientes medios:

- En línea: el Formulario de Queja de Derechos Civiles de HOTW en hotwny.org
- Correo electrónico: complaint@hotwny.org
- Teléfono: (718) 484-7810



HELP ON THE WAY, INC.

-
- Correo postal: Civil Rights Coordinator, Help On The Way, Inc., 1344 Southern Boulevard, Bronx, NY
 - En persona en la oficina principal de HOTW durante horas laborales
 - Verbalmente a cualquier miembro del personal de HOTW, incluyendo a su conductor

Las quejas deben presentarse generalmente dentro de los 180 días posteriores al incidente, pero se pueden aceptar quejas posteriores por causa justificada.

Qué Sucede Después

- El Coordinador de Derechos Civiles acusará recibo de su queja por escrito en un plazo de 5 días hábiles
- La investigación se completará en un plazo de 30 días calendario
- Recibirá una resolución por escrito en un plazo de 60 días calendario
- Si no está satisfecho, puede apelar en un plazo de 30 días al CEO (cuando la investigación inicial fue realizada por un coordinador de respaldo), o directamente a la FTA o NYSDOT en cualquier momento
- HOTW tratará su queja de manera confidencial y no tomará represalias contra usted ni contra ningún testigo

Contactos para Apelaciones Externas

Usted puede presentar una queja directamente ante cualquiera de estas agencias en cualquier momento, antes, durante o después del proceso de HOTW:

Federal Transit Administration, Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590
Teléfono: (202) 366-4018
Correo electrónico: FTAcivilrightscommunications@dot.gov

Departamento de Transporte del Estado de Nueva York, Office of Diversity and Opportunity
50 Wolf Road, Albany, NY 12232
Correo electrónico: odo@dot.ny.gov

Contacte al Coordinador de Derechos Civiles de HOTW

El Coordinador de Derechos Civiles de HOTW es el Director Ejecutivo (CEO). Los coordinadores de respaldo son el Director Ejecutivo Asociado y el Especialista en Cumplimiento Corporativo.

Correo electrónico: complaint@hotwny.org

Teléfono: (718) 484-7810

Correo postal: Help On The Way, Inc., 1344 Southern Boulevard, Bronx, NY

¿Necesita este aviso en otro formato?

Este aviso está disponible en letra grande, audio, Braille (bajo solicitud con notificación razonable) y otros formatos accesibles si lo solicita. Llame al (718) 484-7810 o envíe un correo electrónico a civilrights@hotwny.org.