



AMERICANS WITH DISABILITIES NON-DISCRIMINATION POLICY AND COMPLAINT PROCEDURE

In Accordance with Title II of the Americans with Disabilities Act

NON-DISCRIMINATION POLICY

The City of Corona is committed to ensuring that people with disabilities are able to take part in and benefit from, the variety of public programs, services, and activities offered by the City. The City of Corona continues to modify its facilities, programs, policies, or practices, as necessary to ensure such access is provided.

ADA GRIEVANCE PROCEDURE

In accordance with the requirements of Title II of the Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA), and ADA Amendments Act of 2008, the City of Corona (City) does not discriminate against qualified individuals with disabilities on the basis of disability in its services, programs, or activities.

Title II of the Americans with Disabilities Act requires that public entities adopt and publish grievance procedures to assure the prompt and equitable resolution of grievances. The purpose of this ADA grievance procedure is to resolve as promptly as possible any problems, grievances, or conflicts related to the City's ADA compliance without the need for the grievant to resort to other remedies available under the law.

CONTENTS

1. Who may file a grievance?
2. When should a grievance be filed?
3. What should the grievance include?
4. What if I need assistance filling out my grievance?
5. What happens after I file my grievance?
6. When will I receive a response?
7. Should I be concerned that a City office or employee might retaliate against me if I complain?
8. What can I do if I am not satisfied with the initial investigation?
9. How long are complaints kept?



1. WHO MAY FILE A GRIEVANCE?

You or your authorized representative may file an ADA grievance if you believe that:

- The City is not in compliance with the physical access requirements of the Americans with Disabilities Act related to its public facilities, land, or right-of-ways, or
- You or a specific class of individuals have been denied access to participate in City programs, services, or activities on the basis of disability, or
- You or a specific class of individuals have been otherwise subjected to discrimination on the basis of disability by the City of Corona, or
- The City has otherwise violated the ADA.
- Current City of Corona employees are to contact the Human Resources Department should they have ADA issues or concerns.

2. WHEN SHOULD A GRIEVANCE BE FILED?

Before filing a grievance, you may seek informal resolution by contacting the City's Designated ADA Coordinator:

Savat Khamphou
(951) 279-3604
Savat.Khamphou@CoronaCA.gov
400 South Vicentia Avenue Corona
CA 92882-2187

If your informal concern is not resolved in a timely fashion, you may file a formal grievance under this procedure.

You are encouraged to file your grievance as soon as possible, but within 60 business days.

3. WHAT SHOULD THE GRIEVANCE INCLUDE?

The grievance should be in writing and contain information about the grievance, submission date, name, address, telephone, or cell phone number of grievant, location, date, and description of the problem. A grievance form is available at the City for your convenience, but is not required to be used.

Grievances should be submitted to the ADA Coordinator (Savat Khamphou), with a copy to the City Clerk.

4. WHAT IF I NEED ASSISTANCE FILLING OUT MY GRIEVANCE?

An alternate means of filing grievances, such as personal interviews or audio recording of the grievance, will be made available upon request for people with disabilities.

5. WHAT HAPPENS AFTER I FILE MY GRIEVANCE?

After receiving your grievance, the ADA Coordinator will investigate within 20 business days. The investigation may include you and any other person(s) the



investigator believes to have relevant knowledge concerning your grievance. The investigator will also consider any written evidence submitted.

After completing the investigation, the investigator will review the factual information gathered. The ADA Coordinator will then issue a written response.

6. WHEN WILL I RECEIVE A RESPONSE?

The ADA Coordinator will provide a response within 20 business days.

7. SHOULD I BE CONCERNED THAT A CITY OFFICER OR EMPLOYEE MIGHT RETALIATE AGAINST ME IF I COMPLAIN?

The City does not retaliate against any person for filing a grievance, and does not permit retaliation by its officers or employees. Please notify the ADA Coordinator of any perceived retaliation.

8. WHAT CAN I DO IF I AM NOT SATISFIED WITH THE INITIAL INVESTIGATION?

If you are not satisfied with the findings of the investigation, you may submit an appeal to the City Manager within 15 business days of your receipt of the written response, stating the reasons for the appeal. An alternate means of filing an appeal, such as personal interviews or audio recording of the appeal, will be made available upon request for people with disabilities.

Within 20 business days after receipt of the appeal, the City Manager, or his/her designee, will meet with the grievant to discuss a resolution. Within 20 business days after the meeting, the City Manager, or his/her designee, will respond with a final resolution.

You may file your appeal at the following address:

City of Corona
City Manager's Office
400 S. Vicentia Avenue
Corona, CA 92882-2187

If you are not satisfied with the results of the appeal, you may file a complaint with the appropriate agency or department of the State or Federal government. Contact the U.S. Department of Justice or the California Department of Justice Civil Rights Division for information about how to file a complaint with these agencies.

Using this grievance procedure is not a prerequisite to pursuing any of your other remedies. However, in the interest of a prompt resolution of the grievance, the City encourages you to use this procedure in addition to any other available alternatives you may choose.

9. HOW LONG ARE GRIEVANCES KEPT?

All grievances received by the ADA Coordinator and appeals to the City Manager will be kept by the City of Corona for at least one (1) year and a summary of all ADA related complaints for at least five (5) years.



AMERICANOS CON DISCAPACIDAD POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE QUEJA

De acuerdo con el Título II de la Ley de Americans with Disabilities Act

POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN

La Ciudad de Corona se compromete a garantizar que las personas con discapacidad puedan participar y beneficiarse de la variedad de programas, servicios y actividades públicas que ofrece la Ciudad. La Ciudad de Corona continúa modificando sus instalaciones, programas, políticas o prácticas, según sea necesario para garantizar que se proporcione dicho acceso.

PROCEDIMIENTO DE QUEJA DE ADA

En conformidad con los requisitos del Título II de la Ley de Americans with Disabilities Act de 1990 (ADA) y la Ley de Enmiendas de la ADA de 2008, la Ciudad de Corona (Ciudad) no discrimina a las personas calificadas con discapacidades en función de la discapacidad en sus servicios, programas o actividades.

El Título II de la Ley de Americans with Disabilities Act requiere que las entidades públicas adopten y publiquen procedimientos de quejas para garantizar la resolución rápida y equitativa de los reclamos. El propósito de este procedimiento de quejas de ADA es resolver lo más pronto posible cualquier problema, queja o conflicto relacionado con el cumplimiento de ADA de la Ciudad sin la necesidad de que el demandante recurra a otros remedios disponibles bajo la ley.

CONTENIDO

1. ¿Quién puede presentar una queja?
2. ¿Cuándo debe presentarse una queja?
3. ¿Qué debe incluir la queja?
4. ¿Qué sucede si necesito ayuda para completar mi queja?
5. ¿Qué sucede después de presentar mi queja?
6. ¿Cuándo recibiré una respuesta?
7. ¿Debería preocuparme que una oficina o empleado de la Ciudad pueda tomar represalias contra mí si me quejo?
8. ¿Qué puedo hacer si no estoy satisfecho con la investigación inicial?
9. ¿Cuánto tiempo se guardan las quejas?



1. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA?

Usted o su representante autorizado pueden presentar una queja ADA si cree que:

- La Ciudad no cumple con los requisitos de acceso físico de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades relacionados con sus instalaciones públicas, terrenos o derechos de paso, o
- A usted o a una clase específica de personas se les ha negado el acceso a participar en programas, servicios o actividades de la Ciudad por discapacidad, o
- Usted o una clase específica de personas han sido objeto de discriminación por motivos de discapacidad por parte de la Ciudad de Corona, o
- La ciudad ha violado la ADA.
- Los empleados actuales de la Ciudad de Corona deben comunicarse con el Departamento de Recursos Humanos si tienen problemas o inquietudes de la ADA.

2. ¿CUÁNDO DEBE PRESENTARSE UNA QUEJA?

Antes de presentar un reclamo, puede buscar una resolución informal comunicándose con el Coordinador ADA designado por la Ciudad:

Savat Khamphou
(951) 279-3604

Savat.Khamphou@CoronaCA.gov

400 South Vicentia Avenue
Corona CA 92882-2187

Si su queja informal no se resuelve de manera oportuna, puede presentar una queja formal bajo este procedimiento.

Le recomendamos que presente su reclamo lo antes posible, pero dentro de los 60 días hábiles.

3. ¿QUÉ DEBE INCLUIR LA QUEJA?

La queja formal debe presentarse por escrito y contener información sobre la queja formal, la fecha de presentación, el nombre, la dirección, el teléfono o el número de teléfono celular del agraviado, la ubicación, la fecha y la descripción del problema. Un formulario de queja está disponible en la Ciudad para su conveniencia, pero no se requiere su uso.

Las quejas deben presentarse al Coordinador de ADA (Savat Khamphou), con una copia al Secretario de la Ciudad.



4. ¿QUÉ SUCEDE SI NECESITO ASISTENCIA PARA COMPLETAR MI QUEJA?

Un medio alternativo para presentar quejas, como entrevistas personales o grabaciones de audio de la queja, estará disponible a pedido para personas con discapacidades.

5. ¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE PRESENTAR MI QUEJA?

Después de recibir su reclamo, el Coordinador de ADA investigará dentro de los 20 días hábiles. La investigación puede incluirlo a usted y a cualquier otra persona (s) El investigador cree tener conocimiento relevante sobre su reclamo. El investigador también considerará cualquier evidencia escrita presentada.

Después de completar la investigación, el investigador revisará la información objetiva reunida. El Coordinador de ADA emitirá una respuesta por escrito.

6. ¿CUÁNDO RECIBIRÉ UNA RESPUESTA?

El Coordinador de ADA responderá dentro de los 20 días hábiles.

7. ¿DEBO PREOCUPARME QUE UN OFICIAL DE LA CIUDAD O UN EMPLEADO PODRÍA REEMPLAZARSE CONTRA MÍ SI ME QUEJO?

La Ciudad no toma represalias contra ninguna persona por presentar una queja, y no permite represalias por parte de sus funcionarios o empleados. Notifique al Coordinador de ADA de cualquier represalia percibida.

8. ¿QUÉ PUEDO HACER SI NO ESTOY SATISFECHO CON LA INVESTIGACIÓN INICIAL?

Si no está satisfecho(a) con los resultados de la investigación, puede presentar una apelación al Administrador de la Ciudad dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta por escrito, indicando los motivos de la apelación. Se ofrecerá un medio alternativo para presentar una apelación, como entrevistas personales o grabaciones de audio de la apelación, previa solicitud para personas con discapacidades.

Dentro de los 20 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación, el Administrador de la Ciudad, o su designado, se reunirá con el agraviado para discutir una resolución. Dentro de los 20 días hábiles posteriores a la reunión, el Administrador de la Ciudad, o su designado, responderá con una resolución final.

Puede presentar su apelación en la siguiente dirección:

Ciudad de Corona

Oficina del administrador de la ciudad



400 S. Vicentia Avenue
Corona, CA 92882-2187

Si no está satisfecho con los resultados de la apelación, puede presentar una queja ante la agencia o departamento correspondiente del gobierno estatal o federal. Comuníquese con el Departamento de Justicia de EE. UU. O la División de Derechos Civiles del Departamento de Justicia de California para obtener información sobre cómo presentar una queja ante estas agencias.

El uso de este procedimiento de queja no es un requisito previo para buscar ninguno de sus otros remedios. Sin embargo, por el objetivo de una pronta resolución de la queja, la Ciudad lo alienta a usar este procedimiento además de cualquier otra alternativa disponible que pueda elegir.

9. ¿CUÁNTO TIEMPO SE GUARDAN LAS QUEJAS?

La Ciudad de Corona conservará todas las quejas recibidas por el Coordinador de la ADA y las apelaciones al Administrador de la Ciudad durante al menos un (1) año y un resumen de todas las quejas relacionadas con la ADA durante al menos cinco (5) años.