



Wayne County Airport Authority

Americans with Disabilities Act (ADA) Title II Complaint Procedure

Policy Statement

It is the intent of the Wayne County Airport Authority (“Airport Authority”) to provide access to both Detroit Metropolitan Wayne County Airport (“DTW”) and Willow Run Airport (“YIP”), and the services associated with its operation to persons with disabilities in accordance with Title II of the Americans with Disabilities Act (ADA) of 1990. Oversight of compliance activities is the responsibility of the Airport Authority ADA Coordinator and all inquiries concerning the Airport Authority’s efforts to make DTW and YIP, and the services associated with the operation of DTW and YIP accessible to persons with disabilities should be directed to the ADA Coordinator listed below:

Wayne County Airport Authority
Detroit Metropolitan Wayne County Airport
Attention: Darrell J. Dinges, ADA/Title VI Coordinator
11050 Rogell Dr., #602
Detroit, Michigan 48242
734-247-7370
accessibility@wcaa.us

The Airport Authority has established, pursuant to Title II of the ADA and Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973, the following complaint procedure (“Complaint Procedure”) to be used by persons who allege a complaint or a violation of the ADA. Individuals are not required by federal regulations to use this Complaint Procedure, but may file complaints directly with the appropriate enforcement agency. Under the Airport Authority’s Complaint Procedure, anyone who wishes to file a complaint alleging a violation of the ADA or discrimination based on disability in the provision of services, activities or programs has the right to file a written complaint.

Complaint Procedure

Step 1: The complaint should be documented in writing on an ADA Title II Complaint Form. The Complaint Form should contain the name, address, and telephone number of the complainant and should contain as much information as possible concerning the alleged violation, including the location, date, and description of the problem. The Complaint Form shall be completed and signed by the complainant or his/her authorized representative. Upon request, the Airport Authority will make available tape recorders and/or other assistance for persons with visual or motor impairments, and TDDs and/or Qualified Sign Language Interpreters for deaf or hearing-impaired persons as necessary for filing a complaint.

The Complaint Form should be submitted as soon as possible, but no later than sixty (60) calendar days after the alleged violation. Strict confidentiality of all information provided will be maintained to the extent required by law. Sharing of information, including identity, will be done only as required by law or as needed to resolve the complaint. Please be advised the Airport Authority is obligated to comply with the Michigan Freedom of Information Act, Michigan Compiled Laws (MCL) Section 15.231, *et seq.* Furnishing of the requested information is voluntary, except that the failure to provide such information may result in our being unable to process your complaint.

Step 2: The ADA Coordinator will review the completed Complaint Form within fifteen (15) calendar days of receipt. The ADA Compliance Coordinator will attempt to discuss the issues with the complainant and the concerned Airport Authority department(s), and will attempt to resolve the complaint informally.

If the ADA Compliance Coordinator determines further investigation is warranted, he/she shall mail to the complainant a Notice of Continuing Investigation (“NCI”) within fifteen (15) calendar days after receiving the completed Complaint Form. If appropriate, the ADA Coordinator may also arrange to meet with the complainant to discuss the matter and possible resolution. If the matter is not resolved informally, the ADA Coordinator shall respond with his/her final response, in writing, within forty-five (45) calendar days after the NCI is sent.

Step 3: If the ADA Coordinator’s final response does not satisfactorily resolve the matter, the complainant and/or authorized representative may appeal it, in writing, to the Airport Authority’s Chief Executive Officer, Wayne County Airport Authority, Detroit Metropolitan Wayne County Airport, 11050 Rogell Dr., #602, Detroit, Michigan, 48242. Complainant shall file his/her appeal, including a detailed description of its basis, no later than thirty (30) calendar days after the date of the ADA Compliance Coordinator’s final response. Within thirty (30) calendar days after receipt of the appeal, the Airport Authority’s CEO, or his/her designee (“the Appeal Officer”), shall attempt to meet with the complainant to discuss the complaint and possible resolutions. Within forty-five (45) calendar days after the filing of the appeal, the Appeal Officer shall respond, with a final resolution of the complaint.

Recordkeeping

The Airport Authority’s ADA Coordinator will maintain the following materials for a period of five (5) years: (1) written complaints received by the ADA Coordinator; (2) final responses of the ADA Coordinator; (3) appeals to the Airport Authority’s CEO; and (4) final resolutions by the Appeal Officer.

The Airport Authority’s ADA Policy Statement and Complaint Procedure is available on the Airport Authority’s website at www.metroairport.com and is available in hard copy at the Airport Authority’s Administration office located at 11050 Rogell Dr., #602, Detroit, Michigan, 48242. Upon request, it may also be made available in alternative language/formats by contacting the Airport Authority’s ADA Coordinator via email at accessibility@wcaa.us



Autoridad Aeroportuaria del Condado de Wayne

Título II de la Ley de Americanos con Discapacidad (ADA, por sus siglas en inglés) Procedimiento de denuncia

Declaración de políticas

Es la intención de la Autoridad Aeroportuaria del Condado de Wayne ("Autoridad aeroportuaria") brindar acceso tanto al Aeropuerto Detroit Metropolitan del Condado de Wayne ("DTW") y al Aeropuerto Willow Run ("YIP"), y los servicios asociados con su funcionamiento a las personas con discapacidades, de conformidad con el Título II de la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990. La supervisión de las actividades de cumplimiento es responsabilidad del coordinador de ADA de la autoridad aeroportuaria y todas las consultas con respecto a los esfuerzos de la Autoridad aeroportuaria para proporcionar accesibilidad a DTW y YIP y los servicios asociados con el funcionamiento de DTW y YIP para las personas con discapacidades deberían dirigirse al coordinador de ADA que se detalla a continuación:

Autoridad Aeroportuaria del Condado de Wayne
Aeropuerto Detroit Metropolitan del Condado de Wayne
Atención a: Darrell J. Dinges, Coordinador de ADA/Título VI
11050 Rogell Dr., #602
Detroit, Michigan 48242
734-247-7370
accessibility@wcaa.us

La Autoridad Aeroportuaria ha establecido, de conformidad con el Título II de ADA y el artículo 504 de la Ley de rehabilitación de 1973, el siguiente procedimiento de denuncia ("Procedimiento de denuncia") que deben utilizar las personas que denuncien una violación de ADA. Las personas no tienen obligación, según las normas federales, de utilizar este Procedimiento de denuncia, sino que pueden presentar denuncias directamente a la agencia de aplicación correspondiente. Según el Procedimiento de Denuncia de la Autoridad Aeroportuaria, cualquier persona que desee presentar una denuncia de violación de ADA o de discriminación según una discapacidad al proporcionar servicios, actividades o programas tiene derecho a presentar una denuncia por escrito.

Procedimiento de denuncia

Paso 1: La denuncia debería documentarse por escrito en un Formulario de Denuncia de Título II de ADA. El Formulario de Denuncia debería incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del denunciante, y debería contener tanta información como sea posible con respecto a la violación denunciada, incluida la ubicación, la fecha y la descripción del problema. El Formulario de denuncia debería ser completado y firmado por el denunciante y/o su representante autorizado. Según se lo solicite, la Autoridad Aeroportuaria pondrá a disposición

grabadores y/u otras asistencias para personas con impedimentos visuales o motores, y TDD y/o intérpretes de lenguaje de señas calificados para personas sordas o con discapacidades auditivas, según sea necesario para presentar una denuncia.

El Formulario de Denuncia debería presentarse tan pronto como sea posible, antes de los sesenta (60) días corridos tras la violación denunciada. Se mantendrá estricta confidencialidad de la información proporcionada según lo requiera la ley. Solo se compartirá la información, incluida la identidad, según lo requiera la ley o sea necesario para resolver la denuncia. Tenga en cuenta que la Autoridad Aeroportuaria está obligada a cumplir con la Ley de Libertad de Información de Michigan, Leyes recopiladas de Michigan (MCL, por sus siglas en inglés), artículo 15.231, *et. seq.* Proporcionar la información solicitada es voluntario, excepto en los casos en que no hacerlo puede provocar que no podamos procesar su denuncia.

Paso 2: El coordinador de ADA revisará el Formulario de Denuncia completo dentro de los quince (15) días corridos posteriores a su recepción. El coordinador de cumplimiento de ADA intentará discutir los problemas con el denunciante y el/los departamento(s) implicados de la Autoridad Aeroportuaria, e intentará resolver la denuncia de modo informal.

Si el Coordinador de cumplimiento de ADA determina que se justifica una mayor investigación, enviará por correo al denunciante una Notificación de continuación de investigación ("NCI") dentro de los quince (15) días corridos posteriores a recibir el Formulario de Denuncia completo. Si corresponde, el Coordinador de ADA también puede organizar una reunión con el denunciante para discutir el asunto y una posible resolución. Si no se resuelve el asunto de modo informal, el Coordinador de ADA enviará su respuesta final por escrito dentro de los cuarenta y cinco (45) días corridos posteriores al envío de la NCI.

Paso 3: Si la respuesta final del Coordinador de ADA no resuelve de modo satisfactorio el asunto, el denunciante y/o su representante autorizado pueden apelar por escrito al Director Ejecutivo de la Autoridad Aeroportuaria, Autoridad Aeroportuaria del Condado de Wayne, Aeropuerto Detroit Metropolitan del Condado de Wayne, 11050 Rogell Dr., #602, Detroit, Michigan, 48242. El denunciante deberá presentar su apelación, incluida una descripción detallada de sus motivos, antes de transcurridos treinta (30) días corridos tras la fecha de la respuesta final del Coordinador de cumplimiento de ADA. Dentro de los treinta (30) días corridos tras recibir la apelación, el CEO de la Autoridad Aeroportuaria o su designado ("Funcionario de apelaciones") intentará reunirse con el denunciante para discutir la denuncia y las posibles resoluciones. Dentro de los cuarenta y cinco (45) días corridos tras la presentación de la apelación, el funcionario de apelaciones deberá responder con una resolución final de la denuncia.

Mantenimiento de registros

El Coordinador de ADA de la Autoridad Aeroportuaria guardará los siguientes materiales durante un periodo de (5) cinco años: (1) denuncias por escrito recibidas por el Coordinador de ADA; (2) respuestas finales del Coordinador de ADA; (3) apelaciones al CEO de la Autoridad Aeroportuaria; y (4) resoluciones finales del Funcionario de apelaciones.

El Procedimiento de Denuncias y Declaración de Políticas de ADA de la Autoridad Aeroportuaria se encuentra disponible en el sitio web de la Autoridad Aeroportuaria en www.metroairport.com y se encuentra disponible en una copia impresa en la oficina administrativa de la Autoridad Aeroportuaria ubicada en 11050 Rogell Dr., #602, Detroit, Michigan, 48242. Según se lo solicite, también puede ponerse a disposición en idiomas y formatos alternativos al contactar al

Coordinador de ADA de la Autoridad Aeroportuaria por correo electrónico mediante accessibility@wcaa.us

هيئة مطار مقاطعة واين

الباب II من قانون الأميركيين ذوي الإعاقة (ADA) إجراء الشكوى

بيان السياسة

تنوي هيئة مطار مقاطعة واين ("هيئة المطار") توفير الوصول إلى كل من مطار ديترويت متروبوليتان في مقاطعة واين ("DTW") ومطار ويلو ران ("YIP")، والخدمات المرتبطة بعملياتها للأشخاص ذوي الإعاقة وفقاً للباب II من قانون الأميركيين ذوي الإعاقة لعام 1990. وتقع مسؤولية الإشراف على أنشطة الامتثال على عاتق منسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة في هيئة المطار، وينبغي توجيه جميع الاستفسارات المتعلقة بالجهود التي تبذلها هيئة المطار لجعل مطار ديترويت متروبوليتان في مقاطعة واين ومطار ويلو ران، والخدمات المرتبطة بتشغيل هذين المطارين متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة إلى منسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة الوارد أدناه:

هيئة مطار مقاطعة واين

مطار ديترويت ميتروبوليتان في مقاطعة واين

إلى السيد: داريل ج. دينجس، منسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة/الباب VI

Rogell Dr., #602 11050

Detroit, Michigan 48242

7370-247-734

accessibility@wcaa.us

أنشأت هيئة المطار، بموجب الباب II من قانون الأميركيين ذوي الإعاقة والقسم 504 من قانون إعادة التأهيل لعام 1973، الإجراء التالي للشكاوى ("إجراء الشكوى") ليستخدمه الأشخاص الذين يدعون تقديم شكوى أو انتهاك قانون الأميركيين ذوي الإعاقة. لا تشترط اللوائح الفيدرالية على الأفراد استخدام إجراء الشكوى هذا، ولكن يمكنهم تقديم الشكاوى مباشرة إلى وكالة الإنفاذ المناسبة. بموجب إجراء الشكوى الخاص بهيئة المطار، يحق لأي شخص يرغب في تقديم شكوى يدعي فيها انتهاك قانون الأميركيين ذوي الإعاقة أو التمييز على أساس الإعاقة في تقديم الخدمات أو الأنشطة أو البرامج، تقديم شكوى خطية.

إجراء الشكوى

الخطوة الأولى: يجب توثيق الشكوى خطياً على استمارة شكوى خاصة بالباب II من قانون الأميركيين ذوي الإعاقة. يجب أن تتضمن استمارة الشكوى اسم مقدم الشكوى وعنوانه ورقم هاتفه ويجب أن تتضمن أكبر قدر ممكن من المعلومات بشأن الانتهاك المزعوم، بما في ذلك موقع المشكلة وتاريخها ووصفها. يجب إكمال استمارة الشكوى والتوقيع عليها من قبل مقدم الطلب و/أو الممثل المصرح له. وتقوم هيئة المطار، بناءً على الطلب، بتوفير أجهزة تسجيل و/أو أي مساعدة أخرى للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أو الحركية، وأجهزة اتصالات للصم و/أو مترجمين فوريين مؤهلين للغة الإشارات للصم أو ذوي الضعف السمعى عند الاقتضاء لتقديم شكوى.

يجب تقديم استمارة الشكوى في أقرب وقت ممكن، ولكن في موعد لا يتجاوز ستين (60) يوماً تقويمياً بعد الانتهاك المزعوم. سيتم الحفاظ على السرية التامة لجميع المعلومات المقدمة بالقدر الذي يقتضيه القانون. لن يتم تبادل المعلومات، بما في ذلك الهوية، إلا بحسب ما يقتضيه القانون أو بحسب الحاجة لحل الشكوى. يُرجى العلم بأن هيئة المطار ملزمة بالامتثال لقانون حرية المعلومات في ميشيغان، وللقسم 15.231 من قوانين ميشيغان المجموعة (MCL)، وما يليه. إن تزويد المعلومات المطلوبة طوعاً، إلا أن عدم تقديم مثل هذه المعلومات قد يؤدي إلى عدم قدرتنا على معالجة شكاؤك.

الخطوة الثانية: يراجع منسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة استمارة الشكوى المكتملة في غضون خمسة عشر (15) يوماً تقويمياً من الاستلام. سيحاول منسق الامتثال لقانون الأميركيين ذوي الإعاقة مناقشة المسائل مع مقدم الشكوى والإدارة (الإدارات) المعنية في هيئة المطار، وسيحاول حل الشكوى بصورة غير رسمية.

إذا قرر منسق الامتثال لقانون الأميركيين ذوي الإعاقة أن هناك ما يبرر إجراء المزيد من التحقيقات، يتعين عليه إرسال إشعار بمواصلة التحقيق إلى مقدم الشكوى عبر البريد في غضون خمسة عشر (15) يوماً تقويمياً بعد تلقي استمارة الشكوى المكتملة. يجوز لمنسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة، عند الاقتضاء، أن يعقد اجتماعاً مع مقدم الشكوى لمناقشة المسألة وإمكانية حلها. إذا لم تُحل المسألة بصورة غير رسمية، يتعين على منسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة أن يحدد رده النهائي، خطياً، في غضون خمسة وأربعين (45) يوماً تقويمياً بعد إرسال الإشعار بمواصلة التحقيق.

الخطوة الثالثة: إذا لم يحل الرد النهائي لمنسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة الأمر بشكل مرضٍ، فيجوز لمقدم الشكوى و/أو الممثل المصرح له استئنافه خطياً، إلى الرئيس التنفيذي لهيئة المطار، هيئة مطار مقاطعة واين، مطار متروبوليتان ديترويت في مقاطعة واين على العنوان Rogell Dr., #602, Detroit, Michigan, 48242 11050. يقدم مقدم الشكوى استئنافه متضمناً وصفاً مفصلاً لأساسه، في موعد لا يتجاوز ثلاثين (30) يوماً تقويمياً بعد تاريخ الرد النهائي لمنسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة. في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً بعد تلقي الاستئناف، يتعين على الرئيس التنفيذي لهيئة المطار، أو من ينوب عنه ("المسؤول عن الاستئناف")، محاولة مقابلة مقدم الشكوى لمناقشة الشكوى والقرارات المحتملة. في غضون خمسة وأربعين (45) يوماً تقويمياً بعد تقديم الاستئناف، يقوم المسؤول عن الاستئناف بالرد، محددًا الحل النهائي للشكوى.

حفظ السجلات

سيحتفظ منسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة في هيئة المطار بالمواد التالية لفترة خمس (5) سنوات: (1) الشكاوى الخطية التي يتلقاها منسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة؛ (2) الردود النهائية لمنسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة؛ (3) الاستئنافات المقدمة إلى الرئيس التنفيذي لهيئة المطار؛ و (4) القرارات النهائية التي يتخذها المسؤول عن الاستئناف.

يتوفر بيان سياسة قانون الأميركيين ذوي الإعاقة وإجراء الشكوى الخاص بهيئة المطار على موقع هيئة المطار على الإنترنت على www.metroairport.com وهو متاح في نسخة ورقية في مكتب إدارة هيئة المطار الواقع في Rogell Dr., #602 11050, Detroit, Michigan 48242. عند الطلب، يمكن توفيره في لغات/صيغ بديلة من خلال الاتصال بمنسق قانون الأميركيين ذوي الإعاقة في هيئة المطار عبر البريد الإلكتروني على accessibility@wcaa.us