



American Disabilities Act (ADA) Complaint Procedures

Any person who believes that Catholic Charities Fort Worth (CCFW) has violated Title III of the ADA by denying access to its programs, services, and activities based on a disability may file an ADA complaint by completing and submitting the agency's ADA Complaint Form. CCFW investigates complaints received no more than 180 days after the alleged incident. CCFW will process complaints that are in writing and that are complete.

Within 10 business days of receiving the complaint, CCFW will review it to determine if our office has jurisdiction. The complainant will receive an acknowledgement letter informing her/him whether the complaint will be investigated by our office. CCFW has 30 days to investigate the complaint. The complainant will be notified in writing of the cause to any planned extension to the 30-day timeframe.

If more information is needed to resolve the case, CCFW may contact the complainant. The complainant has 10 business days from the date of the letter to send requested information to the investigator assigned to the case. If the investigator is not contacted by the complainant or does not receive the additional information within 10 business days, CCFW can administratively close the case. A case can be administratively closed also if the complainant no longer wishes to pursue their case.

After the investigator reviews the complaint, she/he will issue one of two letters to the complainant: a closure letter or letter of finding (LOF). A closure letter summarizes the allegations and states that there was not an ADA violation and the case will be closed. An LOF summarizes the allegations and the interviews regarding the alleged incident, and explains whether any disciplinary action, additional training of the staff member, or other action will occur. If the complainant wishes to appeal the decision, she/he has 10 business days after the date of the letter or the LOF to do so.

A person may also file a complaint directly with the U.S. Department of Justice, at 950 Pennsylvania Ave NW, Washington, D.C. 20530.

If information or complaint form is needed in another language or format, contact QA@ccdofw.org

Procedimientos de quejas de la Ley de discapacidades de los Estados Unidos (ADA)

Cualquier persona que crea que Catholic Charities Fort Worth (CCFW) ha violado el Título III de la ADA al negar el acceso a sus programas, servicios y actividades basadas en una discapacidad, puede presentar una queja de la ADA completando y enviando el Formulario de quejas de la ADA de la agencia. CCFW investiga los reclamos recibidos en un tiempo no mayor a 180 días después del supuesto incidente. CCFW procesará los reclamos presentados por escrito y que estén completos.

Dentro de 10 días hábiles luego de haber recibido el reclamo, CCFW lo revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. El demandante recibirá una carta de confirmación para informarle si nuestra oficina investigará el reclamo. CCFW tiene 30 días para investigar el reclamo. Se le notificará al demandante por escrito la causa en caso de que se planifique alguna extensión al periodo de 30 días.

Si se requiere de más información para solventar el caso, CCFW contactará al demandante. Este último tiene 30 días a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el demandante no contacta al investigador o este no recibe la información adicional dentro del lapso de 10 días hábiles, CCFW puede dar cierre administrativo al caso. También se puede proceder a cerrar un caso de forma administrativa si el demandante no desea ya continuar con su caso.

Después de que el investigador revise el caso, podrá emitir una o dos cartas al demandante: una carta de cierre o una carta de conclusión (letter of finding, LOF). Una carta de cierre resume los alegatos y sostiene que no hubo violación de un ADA y que se procederá al cierre del caso. Por su parte, una carta de conclusión LOF resume los alegatos e interrogatorios con respecto al supuesto incidente, y explica si alguna acción disciplinaria, capacitación adicional o cualquier otra acción tendrán lugar. Si el demandante desea apelar la decisión, tendrá 10 días hábiles luego de la fecha de la carta o de la LOF para hacerlo.

Una persona también puede presentar un reclamo directamente ante el U.S. Departamento of Justice, en 950 Pennsylvania Ave NW, Washington, D.C. 20530.

Si necesita información o un formulario de queja en otro idioma o formato, comuníquese con QA@ccdofw.org