

---

## Manual Revision Memorandum

---

**ISD-MR 16-08**

**TO:** ISD Employees

**FROM:**  Marilyn Martinez, Director, Income Support Division

**RE:** Notice under the Americans with Disabilities Act ISD 670 and Grievance Procedures under the Americans with Disabilities Act ISD 672

**DATE:** April 1, 2016

This MR rescinds previous MR 14-18. This memorandum is to inform staff that the ISD 670 Notice under the Americans with Disabilities Act and ISD 672 Grievance Procedures under the Americans with Disabilities Act have been updated with new contact information. Use of the revised posters shall begin immediately.

**Instruction:**

**1. Remove all previous versions of the posters:**

ISD 670 Notice under the Americans with Disabilities Act (Issued 8/12/2014)  
ISDSP 670 Noticia Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Issued 8/12/2014)

ISD 672 Grievance Procedures under the Americans with Disabilities Act (Issued 1/7/2014)  
ISDSP 672 Procedimiento de Quejas Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Issued 8/12/2014)

**2. Replace with revised poster:**

ISD 670 Notice under the Americans with Disabilities Act (Revised 4/1/2016)  
ISDSP 670 Noticia Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Revised 4/1/2016)

ISD 672 Grievance Procedures under the Americans with Disabilities Act (Revised 4/1/2016)  
ISDSP 672 Procedimiento de Quejas Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Revised 4/1/2016)

If you have any questions regarding this MR, please contact Carolyn Craven, Quality Assessment Bureau Chief, at 505-827-7224, or at [Carolyn.craven@state.nm.us](mailto:Carolyn.craven@state.nm.us).

Attachments:

Notice under the Americans with Disabilities Act ISD670

Noticia Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades ISDSP670

Income Support Division Grievance Procedure under the Americans with Disabilities Act  
ISD672

Division de Asistencia Economica Procedimiento de Quejas Debajo La Ley de Estadounidenses  
con Discapacidades ISDSP672



## **Notice under the Americans with Disabilities Act**

In accordance with the requirements of title II of the Americans with Disabilities Act of 1990 ("ADA"), the Income Support Division (ISD) will not discriminate against qualified individuals with disabilities on the basis of disability in its services, programs, or activities.

*Employment:* The Income Support Division does not discriminate on the basis of disability in its hiring or employment practices and complies with all regulations promulgated by the U.S. Equal Employment Opportunity Commission under title I of the ADA.

*Effective Communication* The Income Support Division will generally, upon request, provide appropriate aids and services leading to effective communication for qualified persons with disabilities so they can participate equally in Income Support Division's programs, services, and activities, including qualified sign language interpreters, documents in Braille, and other ways of making information and communications accessible to people who have speech, hearing, or vision impairments.

*Modifications to Policies and Procedures:* The Income Support Division will make all reasonable modifications to policies and programs to ensure that people with disabilities have an equal opportunity to participate in all of its programs, services, and activities. For example, individuals with service animals are welcomed in Income Support Division offices, even where pets are generally prohibited.

Anyone who requires an auxiliary aid or service for effective communication, or a modification of policies or procedures to participate in a program, service, or activity of the Income Support Division, should contact the office of *Kristin Abdill, ADA Coordinator*, (505) 827-6201, as soon as possible but no later than 48 hours before the scheduled event.

The ADA does not require the Income Support Division to take any action that would fundamentally alter the nature of its programs or services, or impose an undue financial or administrative burden.

Complaints that a program, service, or activity of the Income Support Division is not accessible to persons with disabilities should be directed to *Kristin Abdill, ADA Coordinator*, (505) 827-6201.

The Income Support Division will not place a surcharge on a particular individual with a disability or any group of individuals with disabilities to cover the cost of providing auxiliary aids/services or reasonable modifications of policy, such as retrieving items from locations that are open to the public but are not accessible to persons who use wheelchairs.



## **Noticia Debajo**

### **La Ley de Estadounidenses con Discapacidades**

De acuerdo con los requisitos del título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ("ADA"), la División de Asistencia Económica (ISD) no discriminar a las personas calificadas con discapacidad sobre la base de la discapacidad en sus servicios, programas o actividades.

*Empleo:* la División de Asistencia Económica no discrimina sobre la base de la discapacidad en sus prácticas de contratación y de empleo y cumple con todas las regulaciones promulgadas por la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de EE.UU. bajo el Título I de la ADA.

*Comunicación Efectiva:* por la División de Asistencia Económica, generalmente, previa solicitud, proporcionará ayudas y servicios apropiados que conducen comunicación efectiva para las personas calificadas con discapacidades para que puedan participar de manera equitativa en los programas, los servicios y actividades de la División de Asistencia Económica incluidos los intérpretes de lengua de signos cualificados, documentos en braille y otras formas de hacer que la información y las comunicaciones sean accesibles a las personas con impedimentos del habla, auditivos o de visión.

*Modificaciones a las Políticas y Procedimientos:* La División de Asistencia Económica hará todas las modificaciones razonables a las políticas y programas para asegurar que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades para disfrutar de todos sus programas, servicios y actividades. Por ejemplo, las personas con los animales de servicio son recibidos en las oficinas de La División de Asistencia Económica, aun cuando las mascotas están generalmente prohibidas.

Cualquier persona que necesita una ayuda o servicio auxiliar para la comunicación efectiva, o una modificación de las políticas o los procedimientos para participar en un programa, servicio o actividad de la División de Asistencia Económica, debe comunicarse con la oficina del Kristin Abdill, Coordinadora de ADA, (505) 827-6201, tan pronto como sea posible pero no más tarde de 48 horas antes del evento programado.

La ADA no requiere que la División de Asistencia Económica tome ninguna acción que altere fundamentalmente la naturaleza de sus programas o servicios, ni impone una carga financiera o administrativa excesiva.

Las quejas de que un programa, servicio o actividad de la División de Asistencia Económica no es accesible para las personas con discapacidades deben ser dirigidas a Kristin Abdill, Coordinadora de ADA, (505) 827-6201.

La División de Asistencia Económica no pondrá una sobrecarga en un individuo particular con una discapacidad o cualquier grupo de personas con discapacidad para cubrir el costo de la prestación de ayudas / servicios auxiliares o modificaciones razonables de la política, tales como la recuperación de los artículos en lugares que están abiertos a la pública, pero no son accesibles para personas que usan sillas de ruedas.



## **Income Support Division Grievance Procedure under The Americans with Disabilities Act**

---

This Grievance Procedure is established to meet the requirements of the Americans with Disabilities Act of 1990 ("ADA"). It may be used by anyone who wishes to file a complaint alleging discrimination on the basis of disability in the provision of services, activities, programs, or benefits by the Income Support Division. The Income Support Division's Personnel Policy governs employment-related complaints of disability discrimination.

The complaint should be in writing and contain information about the alleged discrimination such as name, address, phone number of complainant and location, date, and description of the problem. Alternative means of filing complaints, such as personal interviews or a tape recording of the complaint will be made available for persons with disabilities upon request.

The complaint should be submitted by the grievant and/or his/her designee as soon as possible but no later than 60 calendar days after the alleged violation to:

Kristin Abdill  
Human Services Department ADA Coordinator  
P.O. Box 2348  
Santa Fe, NM 87504  
[Compliance.Officer@state.nm.us](mailto:Compliance.Officer@state.nm.us) or (505) 827-6201

Within 15 calendar days after receipt of the complaint, Ms. Abdill or her designee will meet with the complainant to discuss the complaint and the possible resolutions. Within 15 calendar days of the meeting, Ms. Abdill or her designee will respond in writing, and where appropriate, in a format accessible to the complainant, such as large print, Braille, or audio tape. The response will explain the position of the Income Support Division and offer options for substantive resolution of the complaint.

If the response by Ms. Abdill or her designee does not satisfactorily resolve the issue, the complainant and/or his/her designee may appeal the decision within 15 calendar days after receipt of the response to:

Office of Adjudication  
U.S. Department of Agriculture  
1400 Independence Ave., S.W.  
Washington, D.C. 20250

All written complaints received by Kristin Abdill or her designee, appeals to the Office of Adjudication and responses from these two offices will be retained by the Income Support Division for at least three years.



## **División de Asistencia Económica Procedimiento de Quejas Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades**

---

Este procedimiento de quejas se estableció para cumplir con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ("ADA"). Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja de discriminación sobre la base de la discapacidad en la prestación de los servicios, actividades, programas o beneficios por parte de la División de Asistencia Económica. Las políticas de recursos humanos de la División de Asistencia Económica gobiernan las denuncias de la discriminación por discapacidad relacionadas con el empleo.

La queja debe ser por escrito y contener información acerca de la supuesta discriminación, tales como nombre, dirección, número de teléfono del denunciante y la ubicación, la fecha y la descripción del problema. Medios alternativos de presentación de quejas, tales como entrevistas personales o una grabación de la queja serán puestos a disposición de las personas con discapacidad que lo soliciten.

La queja debe ser presentada por el querellante y / o su designado tan pronto como sea posible pero no después de 60 días calendarios después de la supuesta violación a:

Kristin Abdill  
Human Services Department ADA Coordinator  
P.O. Box 2348  
Santa Fe, NM 87504  
[Compliance.Officer@state.nm.us](mailto:Compliance.Officer@state.nm.us) o (505) 827-6201

Dentro de los 15 días calendarios siguientes a la recepción de la queja, Kristin Abdill o su delegado se reunirán con el demandante para hablar de la queja y las posibles soluciones. Dentro de los 15 días calendarios a partir de la cita, Kristin Abdill o su designado responderá por escrito, y cuando sea apropiado, en un formato accesible para el reclamante, tales como letra grande, braille o cinta de audio. La respuesta explicará la posición de la División de Asistencia Económica y ofrecerán opciones para la resolución de la queja.

Si la respuesta de Kristin Abdill o su designado no resuelve satisfactoriamente el problema, el demandante y / o su designado puede apelar la decisión dentro de los 15 días calendario después del recibimiento de la respuesta a:

Office of Adjudication  
U.S. Department of Agriculture  
1400 Independence Ave., S.W.  
Washington, D.C. 20250

Todas las quejas escritas que son recibidas por Kristin Abdill o su designado, apelaciones a la Oficina de Derechos Civiles y respuestas de estas dos oficinas serán retenidas por la División de Asistencia Económica durante al menos tres años.