

هيئة المواصلات بمنطقة العاصمة

قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة
إجراءات الشكوى

تتلقى هيئة المواصلات بمنطقة العاصمة الشكاوى الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة بشكل دوري من العملاء أو ممثليهم فيما يتعلق بإجراءات خدمة نقل المسار الثابت وخدمة نقل ذوي الإعاقة التكميلية الخاضعة لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة وسياساتها والإجراءات المتعلقة بها. يوضح هذا المستند عملية تسجيل الشكاوى الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة والتحقيق فيها والاستجابة لها والتعامل معها وتتوفر أشكال بديلة من هذا المستند حال الطلب.

الأهداف

أهداف إجراء الشكوى كالتالي:

- إتاحة الفرصة للعملاء للإبلاغ عن سياسات أو إجراءات أو أفعال قامت بها كاتا يعتقدون بأنها تمثل انتهاكاً للوائح قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة
- توثيق الشكاوى والتحقيق فيها في الوقت المناسب وبشكل شامل.
- الرد على العملاء في الوقت المناسب وإبلاغهم بنتائج التحقيقات.

مشرف نقل ذوي الإعاقة

يتولى مشرف نقل ذوي الإعاقة بكاتا مهمة التحقيق في الشكاوى الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة، ويمكن التواصل معه على النحو التالي:

مشرف نقل ذوي الإعاقة
هيئة المواصلات بمنطقة العاصمة
4615 Tranter Street
Lansing, MI 48910
هاتف 517-394-1100
فاكس: 517-394-3733
البريد الإلكتروني: paratransit@cata.org

عملية تقديم الشكوى

1. يمكن للعملاء تقديم نماذج الشكوى (انظر المرفق) لممثلي خدمة عملاء كاتا على النحو التالي:

هاتف 517-394-1100
مركز التحويل الصوتي للهاتف النصي للصم والبكم بولاية ميتشغان 800-649-3777
فاكس 517-394-3733
البريد الإلكتروني paratransit@cata.org
البريد 4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910

مركز كاتا للمواصلات

للحضور شخصياً

420 South Grand Avenue, Lansing, MI 48933

هاتف 517-394-1000

الإثنين - الجمعة، 7 صباحاً - 7 مساءً.

السبت - الأحد، 9 صباحاً - 5 مساءً.

المكاتب الإدارية

4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910
هاتف 517-394-1100

الإثنين - الجمعة، 8 صباحًا - 5 مساءً.

لدى كاتا مجلس استشاري محلي لاستشارته بشأن القضايا ذات الأهمية للأشخاص ذوي الإعاقة. تعقد الاجتماعات كل شهرين. ويرحب بحضور الجمهور. تُنشر تواريخ الاجتماعات وأوقاتها على الموقع الإلكتروني <https://www.cata.org/About/Leadership/Local-Advisory-Committee> (انقر على رابط عرض جميع تواريخ اجتماعات المجلس الاستشاري المحلي للحصول على ملف PDF يمكن تنزيله) أو يمكنك الاتصال بكاتا على 517-394-1100 لطلب ترتيب اجتماع.

2. تُرفع الشكاوى خلال 180 يومًا من تاريخ الحدث. وبمجرد انقضاء فترة 180 يومًا سُئِنف الشكاوى على أنها تعليقات.

3. يقوم ممثل الاستقبال أو موظف الرد على الهاتف الخاص بنقل ذوي الإعاقة بتلقي الشكاوى الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة ويتم إدخالها فورًا في برنامج/جدول سجل المكالمات حيث يتعين على صاحب الشكاوى أو ممثله تقديم عنوان أو رقم هاتف أو عنوان بريد إلكتروني حتى يتم التحقيق في الشكاوى. تُصنف الشكاوى التي لا تحتوي على معلومات للتواصل على أنها تعليقات.

4. يتلقى مشرف نقل ذوي الإعاقة الشكاوى ويراجعها للتأكد من اكتمالها ودقتها، ويتصل (أو يأمر أحد موظفي القسم بالاتصال) بصاحب الشكاوى إذا كانت عند الحاجة للمزيد من التفاصيل من أجل التحقيق.

التحقيق في الشكاوى ومتابعة العملاء

1. يتولى مشرف نقل ذوي الإعاقة مسؤولية الواصل مع صاحب الشكاوى وسُئِنف أي شكاوى تزعم وجود تمييز على أساس الإعاقة على أنها شكاوى خاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة. يتحمل مشرف نقل ذوي الإعاقة مسؤولية التحقيق في الشكاوى والمتابعة مع صاحب الشكاوى.

2. يعد مشرف نقل ذوي الإعاقة مسؤولاً عن التواصل مع مدير/عامل كاتا للحصول على المعلومات المطلوبة لإتمام التحقيق في الشكاوى.

3. وبمجرد انتهاء التحقيق يفصل مشرف نقل ذوي الإعاقة في صحة الشكاوى والإجراء التصحيحي الذي سيتم اتخاذه -إن وُجد- لمعالجة مشكلات صاحب الشكاوى.

4. يتواصل مشرف نقل ذوي الإعاقة مع صاحب الشكاوى (باستخدام طريقة التواصل المشار إليها في "نموذج التعليقات الخاص بنقل ذوي الإعاقة التابع لكاتا") لإبلاغه بقرار كاتا بشأن الشكاوى خلال ثلاثين يوم عمل من انتهاء التحقيق.

5. وفي حال اعتراض صاحب الشكاوى على قرار مشرف نقل ذوي الإعاقة، يمكنه/يمكنها تقديم طعن في القرار خطيًا خلال ثلاثين يوم عمل من تاريخ خطاب القرار. يجب أن ينص خطاب الطعن على أسباب اعتقاد صاحب الشكاوى أن القرار يشوبه الخطأ. يُرسل خطاب الطعن عبر البريد إلى عناية: موظف الحقوق المدنية، هيئة المواصلات بمنطقة العاصمة، 4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910.

ADA Complaint Procedure and Comment Form (Arabic)

تتبع الشكاوى والاحتفاظ بالسجلات

يتولى مشرف نقل ذوي الإعاقة بكاتا مسؤولية تتبع كافة الشكاوى الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لتحديد أطر التعامل مع ادعاءات التمييز.

يحتفظ مشرف نقل ذوي الإعاقة بكاتا بسجل ملخص جميع الشكاوى الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة. كما يتم الاحتفاظ بكافة المستندات والمواد الخاصة بالشكاوى والتي يتم تجميعها أثناء التحقيق لمدة لا تقل عن خمس سنوات.

