

CAPITAL AREA TRANSPORTATION AUTHORITY

رویه شکایت قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت

Capital Area Transportation Authority (اداره حمل‌ونقل منطقه پایتخت) به‌طور دوره‌ای شکایات مرتبط با «قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت» یا ADA را از مشتریان یا نمایندگان آنها دریافت می‌کند که راجع به عملیات، خط‌مشی‌ها و رویه‌های خدمات حمل‌ونقل در مسیرهای ثابت و خدمات تکمیلی حمل‌ونقل شبه‌همگانی (پاراترانزیت) ADA است. روند ثبت، رسیدگی، پاسخگویی و نگهداری شکایات ADA در این سند شرح داده شده است. قالب‌های جایگزین برای این سند در صورت درخواست موجود است.

اهداف

اهداف رویه شکایت عبارت‌اند از:

- ایجاد فرصتی برای مشتریان جهت گزارش هرگونه خط‌مشی، رویه یا اقدامی از سوی CATA که به باور آنها ناقض مقررات ADA است
- مستندسازی و رسیدگی به‌موقع و کامل به شکایات
- برای پاسخگویی به‌موقع به مشتریان و اطلاع‌رسانی نتیجه رسیدگی به شکایات

سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی

رسیدگی به شکایات ADA بر عهده «سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی CATA» است که می‌توانید از این طریق با او تماس بگیرید:

سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی
Capital Area Transportation Authority
4615 Tranter Street
Lansing, MI 48910
تلفن: 517-394-1100
نمابر: 517-394-3733
ایمیل: paratransit@cata.org

فرایند شکایت

1. مشتریان می‌توانند فرم‌های شکایت (پیوست را ببینید) را به «نمایندگان خدمات مشتریان CATA» به روش‌های زیر ارسال کنند:

تلفن: 5173941100
TDD صوتی مرکز رله میشیگان: 8006493777
نمابر: 5173943733
ایمیل: paratransit@cata.org
پست: 4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910

به‌صورت حضوری: **CATA Transportation Center**

420 South Grand Avenue, Lansing, MI 48933

تلفن: 5173941000

دوشنبه تا جمعه، 7 صبح تا 7 عصر؛

شنبه تا یکشنبه، 9 صبح تا 5 عصر

دفاتر اداری

4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910

تلفن: 1100-394-517،

دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 5 عصر

CATA در مورد مسائل مهم برای افراد دارای معلولیت با یک «شورای مشورتی محلی» مشورت می‌کند. جلسات هر دو ماه یکبار برگزار می‌شود. حضور عموم در این جلسات آزاد است. تاریخ و زمان جلسات در سایت به نشانی <https://www.cata.org/About/Leadership/Local-Advisory-Committee> اعلام شده است (روی پیوند View all the LAC meeting dates (مشاهده تاریخ تمام جلسات LAC) کلیک کنید تا PDF را دانلود کنید)، یا برای درخواست برنامه زمانی جلسات، می‌توانید از طریق شماره 517-394-1100 با CATA تماس بگیرید.

2. شکایات تا 180 روز پس از تاریخ واقعه پذیرفته می‌شوند. پس از سپری شدن دوره 180 روزه، شکایات در قالب نظرات طبقه‌بندی می‌شوند.
3. شکایات ADA توسط «نماینده پذیرش (Front Desk Representative)» یا «متصدی تلفن حمل‌ونقل شبه‌همگانی» دریافت و بلافاصله در نرم افزار/صفحه گسترده گزارش تماس وارد می‌شوند. برای رسیدگی به شکایت، شاکی یا نماینده شاکی باید نشانی، شماره تلفن یا نشانی ایمیل را ارائه کند. شکایاتی که اطلاعات تماس در آنها درج نشده باشد در قالب نظرات طبقه‌بندی می‌شوند.
4. «سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی» شکایات را دریافت و کامل بودن و صحت آنها را بررسی می‌کند و در صورت نیاز به جزئیات بیشتر برای رسیدگی، با شاکی تماس می‌گیرد (یا به یکی از کارکنان بخش دستور می‌دهد که تماس بگیرند).

رسیدگی به شکایات و پیگیری مشتری

1. «سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی» مسئول تماس با شاکی است. هر شکایتی که تبعیض بر اساس معلولیت در آن مطرح شده باشد، به‌عنوان شکایت ADA در نظر گرفته می‌شود. «سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی» مسئول رسیدگی به شکایات و پیگیری روند با شاکی است.
2. «سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی» مسئول است با مدیر/متصدی (متصدیان) مربوطه CATA تماس بگیرد تا اطلاعات مورد نیاز جهت رسیدگی به شکایت را به دست آورد.
3. پس از اتمام رسیدگی به شکایت، «سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی» در مورد اعتبار شکایت و اقدامات اصلاحی، در صورت لزوم، برای برطرف کردن نگرانی‌های شاکی تصمیم‌گیری خواهد کرد.
4. «سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی» معمولاً ظرف مدت سی روز کاری پس از اتمام رسیدگی، (با استفاده از روش تماس ذکرشده در «فرم نظرخواهی حمل‌ونقل شبه‌همگانی CATA Paratransit Comment Form») با شاکی تماس می‌گیرد تا تصمیم CATA درباره حل‌وفصل شکایت را به اطلاع او برساند.
5. در صورتی که شاکی با تصمیم «سرپرست حمل‌ونقل شبه‌همگانی» مخالف باشد، می‌تواند ظرف سی روز کاری از تاریخ نامه اطلاع‌رسانی تصمیم، به‌صورت کتبی نسبت به این تصمیم درخواست تجدید نظر کند. دلیل (دلایل) شاکی مبنی بر اشتباه بودن تصمیم باید در نامه تجدیدنظر ذکر شود. نامه تجدید نظر باید به این نشانی پست شود: Civil Rights Officer, Capital Area Transportation Authority, 4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910.

پیگیری شکایات و نگهداری سوابق

مسئولیت پیگیری همه شکایات ADA به منظور پی بردن به روندها و موارد رایج در دعاوی تبعیض، بر عهده «سرپرست حمل و نقل شبه همگانی» CATA است.

«سرپرست حمل و نقل شبه همگانی CATA» گزارش خلاصه‌ای از تمام شکایات ADA را نگهداری خواهد کرد. به علاوه، تمام اسناد شکایت و مدارک جمع‌آوری شده در طول رسیدگی به شکایات به مدت حداقل پنج سال نگهداری می‌شوند.

CAPITAL AREA TRANSPORTATION AUTHORITY

فرم نظرخواهی حمل و نقل شبه همگانی

Capital Area Transportation Authority متعهد به ارائه خدمات حمل و نقل ایمن و مطمئن به مشتریان است. برای نظر دادن یا ثبت شکایت طبق «قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت» یا شکایت ADA، لطفاً با استفاده از یکی از روش‌های قابل قبولی که در صفحه 1 رویه شکایت (Complaint Procedure) در قسمت فرایند شکایت (Complaint Process) ذکر شده است، این فرم را تکمیل و به «سرپرست حمل و نقل شبه همگانی CATA» ارسال کنید.

می‌توانید هرگونه مطلب مکتوب یا اطلاعات دیگری را که مرتبط می‌دانید به این فرم پیوست کنید.

بخش اول: نوع نظر (یکی را انتخاب کنید)				
<input type="checkbox"/> تعریف و تمجید	<input type="checkbox"/> پیشنهاد	<input type="checkbox"/> شکایت	<input type="checkbox"/> سایر:	مربوط به معلولیت است؟ <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر
بخش دوم: اطلاعات تماس				
ادای احترام ابتدای نامه [Mr./Mrs./Ms. و غیره]:				
نام:				
شناسه مسافر (در صورت وجود):				
نشانی خیابان:				
شهر، ایالت، کد پستی:				
تلفن:				
ایمیل:				
الزامات قالب دسترس‌پذیر برای معلولین: <input type="checkbox"/> خط درشت <input type="checkbox"/> TDD/رله <input type="checkbox"/> فایل ضبط‌شده صوتی <input type="checkbox"/> سایر:				
بخش سوم: جزئیات نظر				
خدمات (یک مورد را انتخاب کنید): <input type="checkbox"/> Spec-Tran <input type="checkbox"/> Redi-Ride <input type="checkbox"/> Connector <input type="checkbox"/> CRS <input type="checkbox"/> Lot				
تاریخ واقعه: زمان واقعه:				
نام/شناسه کارمند(ها) یا سایر افراد درگیر:				
شناسه وسیله نقلیه/نام یا شماره مسیر:				
مسیر سفر:				
محل واقعه:				
وسيله کمک‌حرکتی مورد استفاده (در صورت وجود):				
اگر اطلاعات فوق را نمی‌دانید، لطفاً اطلاعات توصیفی دیگری برای کمک به شناسایی کارمند ارائه دهید:				
شرح واقعه یا پیام:				
بخش چهارم: پیگیری				
بهترین راه برای تماس با شما کدام است (یک مورد را انتخاب کنید)؟ <input type="checkbox"/> تلفن <input type="checkbox"/> ایمیل <input type="checkbox"/> نامه				
اگر تماس تلفنی را ترجیح می‌دهید، بهترین روز و ساعت تماس با شما چیست؟				
بخش پنجم: شیوه مطلوب برای پاسخ (یک مورد را انتخاب کنید)				
<input type="checkbox"/> ایمیل				
<input type="checkbox"/> تلفن				
<input type="checkbox"/> خدمات پستی ایالات متحده				