

미국 수도권 교통당국

미국 장애인법

민원 절차

수도권 교통당국은 고객 또는 그 대리인으로부터 정규 노선 및 ADA 보완적 장애인용 대중교통 서비스의 운영, 정책, 절차에 관한 미국 장애인법(ADA)에 따른 민원을 정기적으로 접수하고 있습니다. 본 문서에서는 ADA 민원을 기록, 조사, 회신 및 보관하는 과정을 서술합니다. 본 문서는 요청 시 다른 포맷으로도 받아 볼 수 있습니다.

목적

민원 절차의 목적은 다음과 같습니다.

- CATA에 의한 정책, 절차 또는 조치가 ADA 규정을 위반한다고 생각하는 고객이 이를 신고할 기회를 제공함
- 적시에 철저한 방식으로 민원을 문서화하고 조사함
- 고객에게 적시에 회신하고 조사결과를 전달함

장애인용 대중교통 감시관(Paratransit Supervisor)

ADA 민원은 CATA 장애인용 대중교통 감시관이 조사하며 연락처는 다음과 같습니다.

장애인용 대중교통 감시관(Paratransit Supervisor)

Capital Area Transportation Authority

4615 Tranter Street

Lansing, MI 48910

전화번호: 517-394-1100

팩스: 517-394-3733

이메일: paratransit@cata.org

민원 처리

1. 고객은 민원 양식을 CATA 고객센터 담당자에게 다음 방식으로 제출할 수 있습니다.

전화번호	517-394-1100
미시간 중계 센터 음성 TDD	800-649-3777
팩스	517-394-3733
이메일	paratransit@cata.org
우편	4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910

직접 방문	CATA 교통 센터 420 South Grand Avenue, Lansing, MI 48933 전화번호: 517-394-1000 월~금, 오전 7시~오후 7시 토~일, 오전 9시~오후 5시
-------	--

행정 사무실

4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910

전화번호: 517-394-1100

월~금, 오전 8시~오후 5시

CATA는 현지 자문위원회를 통해 장애가 있는 분들에게 중요한 문제에 관해 자문을 받고 있습니다. 회의는 두 달에 한 번 열립니다. 누구나 참석하실 수 있습니다. 회의 날짜와 시간은 <https://www.cata.org/About/Leadership/Local-Advisory-Committee>에서 확인하거나(LAC 회의 날짜 보기 링크를 클릭하여 PDF 파일을 다운로드하십시오), 517-394-1100으로 CATA에 전화해 주십시오.

2. 민원은 사건 발생 날짜 이후 최장 180일까지만 접수됩니다. 180일의 기간이 경과된 민원은 의견으로 분류됩니다.
3. ADA 민원은 프런트 데스크 담당자 또는 장애인용 대중교통 통화 담당자가 접수하며 즉시 통화 기록 소프트웨어/스프레드시트에 입력됩니다. 민원을 조사하기 위해, 민원 제기인 또는 그 대리인은 주소 전화번호 또는 이메일 주소를 제공해야 합니다. 연락처 정보가 포함되지 않은 민원은 의견으로 분류됩니다.
4. 장애인용 대중교통 감시관은 민원을 접수하여 완전성과 정확성을 검토하고, 조사를 위해 추가적인 세부정보가 필요할 경우 민원 제기인과 통화(또는 부서 직원이 통화하도록 지시)합니다.

민원 조사 및 고객 사후조치

1. 장애인용 대중교통 감시관은 민원 제기인에게 연락할 책임이 있습니다. 장애로 인한 차별의 혐의가 있는 민원은 ADA 민원으로 지정됩니다. 장애인용 대중교통 감시관은 민원을 조사하고 민원 제기인에 대한 사후조치를 할 책임이 있습니다.
2. 장애인용 대중교통 감시관은 적절한 시기에 CATA 관리자/운영자와 연락하여 민원 조사를 완료하기 위해 필요한 정보를 획득할 책임이 있습니다.
3. 조사가 완료되면 장애인용 대중교통 감시관의 민원에 적립 여부 및 민원 제기인의 문제를 해결하기 위해 어떤 구제 조치를 취할 것인지에 관한 결정을 내립니다.
4. 장애인용 대중교통 감시관은 민원 제기인에게 연락을 취하여(CATA 장애인용 대중교통 고객 의견 양식에 지정된 연락 방법 사용), 일반적으로 조사가 완료된 이후 영업일 기준 30일 이내에 민원을 해결했다는 CATA 결정을 전달합니다.
5. 민원 제기인은 장애인용 대중교통 감시관의 결정에 동의하지 않으면 결정서 날짜 30일 이내에 서면으로 결정에 관한 이의제기를 할 수 있습니다. 이의제기서에서 민원 제기인은 결정에 오류가 있다고 생각하는 이유를 설명해야 합니다. 이의제기서는 다음을 수신인으로 하여 우편 발송해야 합니다. Civil Rights Officer, Capital Area Transportation Authority, 4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910.

민원 추적 및 기록 보관

CATA 장애인용 대중교통 감시관은 차별 혐의 사건의 추세를 파악할 목적으로 모든 ADA 민원을 추적할 책임이 있습니다.

CATA 장애인용 대중교통 감시관은 모든 ADA 민원의 요약 기록을 보관합니다. 또한 조사 동안 수집한 모든 민원 서류 및 자료는 최소 5년 이상 보관됩니다.

미국 수도권 교통당국

장애인용 대중교통 고객 의견 양식

수도권 교통당국은 고객에게 안전하고 신뢰성 있는 교통 서비스를 제공하는 데 최선을 다하고 있습니다. 미국 장애인법(ADA) 민원 또는 의견을 신고하려면, 본 양식을 작성한 후 민원 처리의 민원 절차 1페이지에 명시된 접수 방법 중 한 가지를 사용하여 CATA 장애인용 대중교통 감시관에게 제출하시기 바랍니다.

관련성이 있다고 여기시는 추가적인 서면 자료 또는 기타 정보를 본 양식에 첨부할 수 있습니다.

I부: 고객 의견 유형(한 가지 선택)				
칭찬 <input type="checkbox"/>	제안 <input type="checkbox"/>	민원 <input type="checkbox"/>	기타:	장애 관련입니까? 네 <input type="checkbox"/> 아니요 <input type="checkbox"/>
II부: 연락처 정보				
호칭[Mr./Mrs./Ms. 등]:				
이름:				
탑승자 ID(해당하는 경우):				
상세 주소:				
도시, 주, 우편번호:				
전화:		이메일:		
장애인용 포맷 요구사항:	대형 인쇄물 <input type="checkbox"/>	TDD/중계 <input type="checkbox"/>	오디오 녹음 <input type="checkbox"/>	기타:
III부: 고객 의견 세부내용				
서비스(한 가지 선택): Spec-Tran <input type="checkbox"/> Redi-Ride <input type="checkbox"/> Connector <input type="checkbox"/> CRS <input type="checkbox"/> Lot Link <input type="checkbox"/> Night Owl <input type="checkbox"/>				
발생 날짜:		발생 시간:		
직원 또는 기타 관련인 이름/ID:				
차량 ID/라우트 이름 또는 번호:				
여행 방향:				
사건 발생 위치:				
사용된 이동 보조기(해당하는 경우):				
상기 정보를 모를 경우, 직원 신원 확인을 위한 기타 설명 정보를 제공해 주십시오.				
사건 설명 또는 메시지:				
IV부: 사후조치				
귀하께 연락을 취하는 가장 좋은 방법은 무엇입니까(한 가지 선택)?		전화 <input type="checkbox"/>	이메일 <input type="checkbox"/>	우편 <input type="checkbox"/>
전화 통화를 원하실 경우, 연락에 가장 좋은 날짜와 시간은 언제입니까?				
V부: 회신 방식(한 가지 선택)				
<input type="checkbox"/> 이메일 <input type="checkbox"/> 전화번호 <input type="checkbox"/> 미국 우편 서비스				