

Toledo Area Regional Transit Authority (TARTA)

يونيو 2023

سياسة الشكاوى في قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) وإجراءات التقديم

السياسة

نرحب ترحيبًا حارًا بكل من يرغب في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هيئة النقل الإقليمية لمنطقة توليدو Toledo Area Regional Transit Authority (TARTA). وتم تصميم سيارتنا ومنشأتنا بحيث تكون في متناول الأفراد ذوي الإعاقة، مما يضمن تكافؤ الفرص للجميع. ومع ذلك، في حالة مواجهتك لموقف تشعر فيه بأنك عوملت بشكل غير عادل بسبب إعاقتك أو محدودية حركتك، فمن المهم أن تدرك أن حقوقك المدنية محمية بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة الفيدرالي (ADA). ويكمن التزامنا الراسخ في الالتزام بتكاليفات قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة عبر جميع برامجنا وخدماتنا. وعلى وجه التحديد، يحظر قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة أي شكل من أشكال التمييز ضد الأفراد ذوي الإعاقة فيما يتعلق بخدمات النقل. {§ 37.5(a)}. وإذا كنت تعتقد أن TARTA قد انخرطت في ممارسات تمييزية تجاهك بناءً على إعاقتك، سواء في خدماتنا أو منشأتنا، فإننا نحثك على إبلاغنا بالحادث على الفور. ولتقديم شكوى رسمية، يجب عليك تقديم المستندات اللازمة في غضون 180 يومًا تقويميًا من حادث التمييز المزعوم، باتباع عملية التقديم الموضحة والمفصلة في الجزء المتبقي من هذه الوثيقة.

نشجع بشدة التقديم الفوري لشكواك، فكلما أسرعت في تقديم الشكوى كان ذلك أفضل.

يحظر القانون صراحةً أي شكل من أشكال التخويف أو الانتقام. ولا تقيد هذه الإجراءات حق المشتكي في تقديم شكوى رسمية إلى الوكالات الفيدرالية أو الحكومية أو المحلية الأخرى، أو طلب المشورة القانونية بشأن دعاوى التمييز. وسيتم بذل كل جهد لضمان التوصل إلى حلول مبكرة للشكاوى المقدمة.

عملية تقديم شكوى

هناك العديد من السبل المتاحة لتقديم شكوى تدعي التمييز على أساس الإعاقة.

1. يمكنك تقديم شكوى عبر الإنترنت باستخدام نموذج شكوى TARTA على الموقع الإلكتروني <https://tarta.com/non-discrimination-and-title-vi-complaint-form/> ومن المهم الإشارة إلى أنك تقدم شكوى تتعلق بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) بحيث يتم توجيه شكواك على الفور إلى كبير موظفي تجربة العملاء والتنقل.
2. إذا كنت تفضل ذلك، فسيساعدك موظف الاستعلامات بكل سرور في توثيق شكواك في المركز. تأكد من أن مسؤول الاستعلامات على دراية بأنها شكوى تتعلق بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لضمان التوجيه الصحيح إلى الموظف المعين.
3. نرحب بك للاتصال بمدير تجربة العملاء والتنقل مباشرةً على الرقم 5283-725(419) وفي حالة تحويلك إلى البريد الصوتي الخاص بهم، يُرجى ترك رسالة مفصلة مع رقم الاتصال الخاص بك لتسهيل الرد في الوقت المناسب. عند كتابة شكواك، من المفيد تضمين قدر شامل من المعلومات، ويجب مراعاة النقاط التالية أثناء التحضير لكتابة شكواك. وفيما يلي بعض النصائح بشأن المعلومات المفيدة التي يجب تضمينها:

- اسمك ومعلومات الاتصال الخاصة بك.
- أين وقع الحادث؟
- هل كنت في حافلة أم شاحنة صغيرة؟
- هل تعرف رقم الحافلة أو الشاحنة الصغيرة؟
- ما تاريخ وقوع الحادث؟
- ما وقت وقوع الحادث؟
- ما الطريق التي كنت تسلكها؟
- ما وجهتك المقصودة؟
- هل كنت في إحدى منشآت TARTA، مثل Plaza أو Valley Transit Center؟
- هل تحدثت إلى أحد موظفي TARTA، مثل مشغل الحافلة أو مسؤول النقل؟
- هل يمكنك وصف الشخص الذي تحدثت معه - ذكر/ أنثى؛ قصير/ طويل؛ ملتج/ بدون لحية، إلخ؟
- وأخيرًا، وبالتأكيد ليس آخرًا، ماذا حدث بالتحديد؟

4. يمكن إرسال نماذج الشكاوى بالبريد على العنوان التالي 1127 W Central Ave, Toledo, OH 43610 مع توجيهه إلى Chief Customer Experience and Mobility Officer (مدير تجربة العملاء والتنقل).

الإجراءات الداخلية للشكاوى التي تتعلق بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة

عند استلام شكاوى التي تتعلق بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة، سيقوم فريقنا على الفور بإبلاغك باستلامها وإبلاغك ببدء التحقيق. هدفنا هو معالجة وحل كل شكوى في غضون 21 يومًا. وإذا كان من المتوقع أن يتجاوز التحقيق هذا الإطار الزمني لأي سبب من الأسباب، فسنتطرق وفقًا لذلك. بمجرد الانتهاء من التحقيق، سيتصل بك مدير تجربة العملاء والتنقل لإبلاغك بنتيجة التحقيق. وبالإضافة إلى ذلك، سوف نقدم ردًا مكتوبًا كمتابعة لمحادثتنا.

من المهم ملاحظة أنه سيتم تسجيل شكاوى وحلها حسب الأصول في أرشيف TARTA، مع الاحتفاظ بالملف لمدة ست سنوات على الأقل. ويُرجى العلم أنه وفقًا لطلبات السجلات العامة إلى مسؤول السجلات العامة في TARTA، تخضع جميع الشكاوى لمبدأ الإفصاح.

إجراءات الاستئناف على الشكاوى التي تتعلق بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة

بمجرد وصول تقرير التحقيق الخاص بهيئة TARTA إلى مرحلته النهائية، سنتلقى جميع الأطراف المعنية إخطارًا حسب الأصول بشأن حل الشكاوى، والتوصيات لتصحيح أي ممارسات تمييزية، والحق في الاستئناف.

- يجوز لأي فرد أو مجموعة أو كيان بدء استئناف في غضون 30 يومًا من تلقي إخطار بشأن التقرير النهائي.
- سيتم تقديم الاستئناف إلى مكتب الرئيس التنفيذي للمراجعة.
- سيقدم مكتب الرئيس التنفيذي قرارًا وتوصية نهائية في غضون 30 يومًا من تاريخ استلام طلب الاستئناف.

تذكير نهائي

نحن نشجعك بشدة على الإبلاغ عن شكاوى على الفور إلى هيئة TARTA. ومن الأهمية بمكان ملاحظة أن TARTA غير قادرة على التحقيق في الشكاوى المقدمة بعد مرور أكثر من 180 يومًا من تاريخ وقوع الحادث المزعوم. تلتزم TARTA تمامًا بدعم مبادئ عدم التمييز وفقًا لأحكام الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 وقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.

مدير تجربة العملاء والتنقل
TARTA
(419) 725-5283

المدير التنفيذي
TARTA
(419) 245-5222

حسب الطلب، يمكن إعداد تنسيقات بديلة من الوثيقة الحالية للأشخاص ذوي الإعاقة. اطلب 382-9901 (419) أو أرسل بريداً إلكترونياً إلى customerservice@tarta.com. تتوفر للجمهور مجاناً جميع خدمات المساعدة اللغوية لبرامج وخدمات هيئة Toledo Area Regional Transit Authority، مثل تقييمات النقل الجماعي والتظلمات الخاصة بأهلية النقل الجماعي.