

Toledo Area Regional Transit Authority

(TARTA)

2023 年 6 月

ADA 投诉政策和提交流程

政策

欢迎所有人使用 Toledo Area Regional Transit Authority (TARTA) 的各种服务。TARTA 的车辆和设施可供残疾人使用。然而，在某些情况下，您可能会觉得自己因残疾或行动不便而受到歧视。您的公民权利受到联邦《美国残疾人法案》(ADA) 的保护。我们致力于在所有项目和服务中遵守《美国残疾人法案》(ADA) 的要求。ADA 禁止在提供交通服务方面对残障人士进行歧视。{ § 37.5(a)} 如果您认为 TARTA 在其服务或设施上由于您的残疾对您有所歧视，我们希望尽快获知此事。您可以在所指控歧视发生后 180 个日历天内，按照本文件其余部分所述的提交流程，向 TARTA 提出正式投诉。

您越早提交投诉越好。

法律禁止任何形式的威胁或报复。这些程序并不剥夺投诉人向其它联邦、州或地方机构提出正式投诉或就所指控歧视的投诉寻求私人律师的权利。我们将尽一切努力尽早解决投诉问题。

提交流程

您可以通过多种方式提交指控残疾歧视的投诉。

1. 您可以通过访问 <https://tarta.com/non-discrimination-and-title-vi-complaint-form/>，使用 TARTA 投诉表在线上提交投诉。
请务必注意，您提交的是 ADA 投诉，因此您的投诉将被立即转交给首席客户体验和出行官。
2. 中心的信息官员将很乐意帮助您填写投诉。请确保信息官员知道这是一个 ADA 投诉，以便能将其送交给正确的官员。
3. 欢迎您致电 (419) 725-5283 联系首席客户体验和出行官。如果您被转接至语音信箱，请留下详细信息和您的电话号码，以便我们回电。
最恰当的投诉需包含大量信息，当您准备撰写投诉时，请记住下列信息点。以下是一些有用信息的提示：

- 您的姓名和联系方式。
- 该歧视在哪里发生？
- 您当时乘坐的是公交车还是货车？
- 您知道该公交车或货车的车牌号吗？
- 当时的日期是？
- 当时的时间是？
- 您搭乘的是哪一条路线？
- 您的目的地是？
- 您当时是在 TARTA 的设施里吗（例如 Plaza 或 Valley Transit Center）？
- 您当时是否与 TARTA 的员工（例如公交车司机或交通官员）沟通过？
- 您能描述一下与您沟通的人吗？——男性/女性；矮/高；有胡子/没有胡子，等等。
- 以及最后，还有一个重要问题，发生了什么事？

4. 投诉表格可以邮寄至 1127 W Central Ave, Toledo, OH 43610，直接寄给首席客户体验和出行官。

ADA 投诉内部流程

收到您的 ADA 投诉后，我们的团队将与您联系，并告知已收到您的投诉且针对您投诉的调查已启动。

我们的目标是每一项投诉在 21 天内 解决。如果调查需要更长的时间，我们会联系并告知您。

调查结束后，首席客户体验和出行官将联系您并告知调查结果。我们还将谈话后进一步提供书面回复。

您的投诉及其解决方案将被记入 TARTA 记录里，并将存档至少六年。请注意，所有的投诉均可通过向 TARTA 的公共记录官员请求查询公共记录而被查到。

ADA 投诉上诉流程

一旦 TARTA 的调查报告为最终版本，将妥善告知各方有关投诉的解决方案、纠正任何歧视性做法的建议以及上诉的权利。

- 任何个人、团体或实体可以在接到最终报告的通知后 30 日内提出上诉。
- 该上诉将提交给首席执行官办公室进行审查。
- 收到后 30 日内，首席执行官办公室将作出最终决定和建议。

最后提醒事项

请尽快将您的投诉告知 TARTA。您需了解，TARTA 对于所指控事件发生 180 天后收到的投诉将不予调查，这一点非常重要。TARTA 根据 1964 年《民权法案》第六章和《美国残疾人法案》保证不得有任何歧视行为。

首席客户体验和出行官
TARTA
(419) 725-5283

首席执行官
TARTA
(419) 245-5222

如有要求，可为残障人士提供本文件的替代格式。请致电 (419) 382-9901 或发送电子邮件至 customerservice@tarta.com。Toledo Area Regional Transit Authority 项目和服务（包括辅助客运系统功能评估和辅助客运系统资格上诉）的所有语言辅助服务，都将免费向公众提供。