

Coralville Transit 的投诉程序 (ADA 和合理修改)

美国交通部根据美国残疾法案 (ADA) 和 1973 年康复法案第 504 条发布了最终规则，可在以下网址找到 <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>。根据此最终规则，Coralville Transit 必须采用投诉程序并在网站上提供此流程。Coralville Transit 评论/投诉流程如下：

- 1. 提出投诉：** 客户可以通过电话 (319-248-1790) 联系 Coralville Transit 或通过电子邮件 (vrobrock@coralville.org) 提交正式投诉。Coralville Transit 的调度员或主管接听电话或电子邮件，将在 Coralville Transit 的客户服务报告中记录投诉。（见附件）
- 2. 转发给管理层：** 客户服务报告会立即转发给总监进行审查和调查。如果投诉人提到他们的残疾是乘坐 Coralville Transit 的服务或访问其程序的障碍，则此评论/投诉将立即转发给 Coralville Transit 的董事以记录投诉，或者在合理修改请求的情况下确定请求是否已经做出，如果应该授予。
- 3. 正当程序：** 如果投诉人留下他们的个人联系信息（电话或电子邮件），主管将立即与他们联系，通常在三个工作日内，以获取有关事件的更多信息或确认收到他们的评论/投诉。对投诉的调查应不超过二十一 (21) 天作出决定。
- 4. 视频协助：** Coralville Transit 的车载监控设备配备多达八个摄像头的大型车辆。因此，如果评论是关于公交车上发生的事件，则可以拉取和下载视频以获取有关乘客体验的更多详细信息。
- 5. 投诉确定：** 评论记录在以下类别中：

服务	车辆	驾驶员	安全
设施	合理修改	ADA	
标题 VI	其他		

6. **进一步调查：**如有必要，评论/投诉也可能转发给另一名 Coralville 公交员工，以进行进一步审查或调查。例如，如果评论与服务请求（路线更改、额外服务频率、额外服务时间等）有关，则这些请求将转发给总监以进行汇总以讨论服务改进。此外，如果残障人士通过一般性评论或投诉提出了合理便利或修改（或类似措辞）的正式请求，则该请求将在评论表的评论部分注明并立即转发给 Coralville Transit 的主管 Vicky Robrock 做出正式决定。

ADA 投诉和合理的调整申请程序

如果您认为您因残疾性质而被排除在 Coralville Transit 的服务（固定路线或 ADA Paratransit 服务）之外，并希望向 Coralville Transit 的允许您平等访问这些相同服务的政策、计划或服务，请致电或发送电子邮件：

319-248-1790 Coralville Transit
vrobrock@coralville.org Vicky Robrock, 董事

Coralville Transit 的主管将及时调查每项投诉并审查每项调整/修改请求，并在二十一 (21) 天内决定是否批准请求。投诉和请求将尽快提出，但可能需要额外的时间来进行调查。要了解有关此过程的更多信息，请访问 www.coralville.org/transit。

第六章投诉程序

Coralville Transit 在不考虑种族、肤色和国籍的情况下运营其过境服务。如需更多信息或提出投诉或疑虑，请致电 Coralville Transit 的 Title VI 协调员（市书记员）319-248-1700，并要求与市书记员交谈。

如果在一般投诉流程或调查期间，Coralville Transit 员工确定投诉人提出基于种族、肤色或国籍的歧视投诉，则该员工将为个人提供向 Coralville 提交书面 Title VI 投诉或疑虑的选项在事件发生后的 180 天内，Transit 的 Title VI 协调员（城市书记员）。任何此类投诉必须通过联系第六章协调员填写 Coralville Transit 第六章投诉表以书面形式提交，有关 Coralville Transit 第六章政策和投诉程序的更多信息，请访问：www.coralville.org/transit。

投诉文件

记录和归档所有投诉 ADA、Title VI 或合理调整请求。