

Departamento de Administración de Tránsito de la Parroquia de Jefferson

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Política de quejas

Introducción

Jefferson Transit se compromete a brindar opciones de transporte confiables, seguras y satisfactorias para la comunidad. Los clientes de Jefferson Transit son un aspecto fundamental de nuestro negocio y, como tales, sus comentarios son cruciales para el crecimiento y desarrollo de la agencia.

Esta queja se ha establecido para cumplir con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA). Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja alegando discriminación por motivos de discapacidad en la prestación de servicios por Jefferson Transit.

Presentar una queja

La queja debe contener información sobre la supuesta discriminación, como el nombre, la dirección, el número de teléfono del denunciante y la ubicación, la fecha y la descripción del problema.

Los denunciantes de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) pueden comunicarse con Jefferson Transit mediante una de las siguientes opciones que se enumeran a continuación. La queja debe ser presentada por el demandante o su designado tan pronto como sea posible, pero no más tarde de sesenta (60) días calendario después de la presunta violación:

Opción 1). Por correo de EE. UU.

Tránsito de la parroquia de Jefferson

118 David Drive

Metairie, LA 70003

Opcion 2). Por correo electrónico

[jefftransitinfo@solutient.com](mailto:jefftransitinfo@solutient.com)

Opción 3). Por teléfono

Oficina: (504) 889-7155

TDD: (504) 736-8483

Fax: (504) 734-3341

Dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la recepción de la queja, el Gerente de Operaciones de Tránsito se comunicará con el denunciante para recopilar información pertinente sobre la queja. El Gerente de Operaciones de Tránsito investigará la queja y explorará posibles soluciones.

Dentro de los quince (15) días calendario de haber hablado con el denunciante, el Gerente de Operaciones de Tránsito responderá por escrito a los resultados de la investigación, en un formato accesible para el denunciante. La respuesta explicará la posición de Jefferson Transit y ofrecerá opciones para una resolución sustancial de la queja.

Proceso de apelaciones de resolución

Si la respuesta del Gerente de Operaciones de Tránsito no resuelve satisfactoriamente el problema, el demandante o su designado puede apelar la decisión al Director de Tránsito dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la recepción de la respuesta. Envíe llamamientos a:

Departamento de Administración de Tránsito de la Parroquia de Jefferson

Director de tránsito

21 Westbank Expressway

Gretna, LA 70053

Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la recepción de la apelación. El Director de Tránsito se comunicará con el demandante para recopilar información pertinente sobre la queja y la posible resolución. Dentro de los quince (15) días calendario después de hablar con el denunciante, el Director de Tránsito responderá por escrito los resultados de la investigación y, cuando corresponda, en un formato accesible para el denunciante, con una resolución final a la denuncia. El Director de Tránsito incluirá al CAA de Asuntos Externos de la Parroquia en toda la correspondencia de apelaciones.

## Retencion

Todas las quejas por escrito recibidas por el Gerente de Operaciones de Tránsito, las apelaciones al Director de Tránsito y todas sus respuestas serán retenidas por Transdev Inc. durante al menos cinco (5) años. Las quejas y respuestas por escrito se conservarán en la oficina del Gerente de Tránsito.

## Reportando

El Gerente de Operaciones de Tránsito deberá compilar un resumen de cualquier queja presentada para el personal y los empleados para su uso en la revisión y evaluación del servicio.

## Seguimiento

Transdev mantendrá un sistema de seguimiento de todas las quejas de la ADA que proporcionará una identificación única de cada comunicación con el cliente y permitirá el acceso inmediato a la información sobre el estado del comentario en cualquier momento.

## Protección contra represalias

Los clientes de Jefferson Transit deben poder presentar quejas sin temor a represalias por parte de la agencia. Si un pasajero siente que está siendo tratado injustamente en respuesta a la queja que ha presentado, se le anima a que se comunique con el Director de Tránsito. Transdev, Inc. disciplinará adecuadamente a cualquier empleado que tome represalias contra un cliente.

Departamento de Administración de Tránsito de la Parroquia de Jefferson  
Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)  
Formulario de reclamación

Por favor complete completamente.

Apellido: \_\_\_\_\_

Primer nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad (\*): \_\_\_\_\_ Estado (\*): \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ Mejor momento para llamar: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Ayuda de movilidad utilizada (si la hubiera): \_\_\_\_\_

Fecha y hora del incidente: \_\_\_\_\_

Lugar del incidente: \_\_\_\_\_

Número de identificación del vehículo: \_\_\_\_\_

Nombre (s) de los empleados de la agencia y \_\_\_\_\_