

Sở quản lý quá cảnh giáo xứ Jefferson
Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (ADA)
Chính sách Khiếu nại

Giới thiệu

Jefferson Transit cam kết cung cấp các lựa chọn giao thông đáng tin cậy, an toàn và thỏa mãn cho cộng đồng. Khách hàng của Jefferson Transit là một khía cạnh cơ bản trong hoạt động kinh doanh của chúng tôi và do đó, phản hồi của họ rất quan trọng đối với sự tăng trưởng và phát triển của đại lý.

Khiếu nại này đã được thiết lập để đáp ứng các yêu cầu của Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật năm 1990 (ADA). Nó có thể được sử dụng bởi bất kỳ ai muốn nộp đơn khiếu nại cáo buộc phân biệt đối xử trên cơ sở khuyết tật trong việc cung cấp dịch vụ của Jefferson Transit.

Nộp đơn khiếu nại

Đơn khiếu nại phải chứa thông tin về sự phân biệt đối xử bị cáo buộc như tên, địa chỉ, số điện thoại của người khiếu nại và vị trí, ngày tháng và mô tả vấn đề.

Những người khiếu nại Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (ADA) có thể liên hệ với Jefferson Transit bằng một trong các lựa chọn sau được liệt kê dưới đây. Người khiếu nại hoặc người được chỉ định của họ phải gửi đơn khiếu nại càng sớm càng tốt, nhưng không muộn hơn sáu mươi (60) ngày theo lịch sau khi vi phạm bị cáo buộc:

Lựa chọn 1). Bởi US Mail

Giao thông Giáo xứ Jefferson

118 David Drive

Metairie, LA 70003

Lựa chọn 2). Bằng email

jefftransitinfo@solutient.com

Phương án 3). Bằng điện thoại

Văn phòng: (504) 889-7155

TDD: (504) 736-8483

Fax: (504) 734-3341

Trong vòng mười lăm (15) ngày theo lịch sau khi nhận được đơn khiếu nại, Người quản lý Điều hành Vận tải sẽ liên lạc với người khiếu nại để thu thập thông tin thích hợp liên quan đến khiếu nại. Người Quản lý Hoạt động Vận tải sẽ điều tra khiếu nại và tìm hiểu các giải pháp khả thi.

Trong vòng mười lăm (15) ngày theo lịch kể từ khi nói chuyện với người khiếu nại, Người quản lý Hoạt động Vận tải sẽ trả lời bằng văn bản các phát hiện của cuộc điều tra, ở định dạng mà người khiếu nại có thể truy cập được. Phản hồi sẽ giải thích vị trí của Jefferson Transit và đưa ra các phương án giải quyết khiếu nại một cách thực chất.

Quy trình kháng nghị giải quyết

Nếu phản hồi của Giám đốc Điều hành Vận tải không giải quyết được vấn đề một cách thỏa đáng, người khiếu nại hoặc người được chỉ định của họ có thể khiếu nại quyết định đó lên Giám đốc Vận tải trong vòng mười lăm (15) ngày dương lịch sau khi nhận được phản hồi. Vui lòng gửi kháng nghị tới:

Jefferson Parish Dept. of Transit Administration

Giám đốc vận tải

Đường cao tốc 21 Westbank

Gretna, LA 70053

Trong vòng mười lăm (15) ngày theo lịch sau khi nhận được đơn kháng cáo. Giám đốc Vận tải sẽ liên lạc với người khiếu nại để thu thập thông tin thích hợp liên quan đến khiếu nại và cách giải quyết có thể. Trong vòng mười lăm (15) ngày dương lịch sau khi nói chuyện với người khiếu nại, Giám đốc Vận tải sẽ trả lời bằng văn bản các phát hiện của cuộc điều tra và khi thích hợp, theo định dạng mà người khiếu nại có thể tiếp cận được, với giải pháp cuối cùng cho khiếu nại. Giám đốc Quá cảnh sẽ bao gồm CAA của Giáo xứ về Đối ngoại trên tất cả các thư từ khiếu nại.

Giữ lại

Tất cả các khiếu nại bằng văn bản mà Giám đốc Điều hành Vận tải nhận được, khiếu nại lên Giám đốc Vận tải và tất cả các phản hồi của họ sẽ được Transdev Inc. lưu giữ trong ít nhất năm (5) năm. Các khiếu nại và phản hồi bằng văn bản sẽ được lưu lại trong văn phòng của Người quản lý quá cảnh.

Báo cáo

Giám đốc Điều hành Vận tải sẽ biên soạn một bản tóm tắt về mọi khiếu nại gửi đến các nhân viên và nhân viên để sử dụng trong việc xem xét và đánh giá dịch vụ.

Theo dõi

Transdev sẽ duy trì một hệ thống theo dõi tất cả các khiếu nại của ADA để cung cấp thông tin nhận dạng duy nhất cho mỗi giao tiếp của khách hàng và cho phép truy cập sẵn sàng vào thông tin về trạng thái của nhận xét bất kỳ lúc nào.

Bảo vệ khỏi bị trả thù

Khách hàng của Jefferson Transit có thể gửi khiếu nại mà không sợ bị cơ quan trả thù. Nếu một người lái xe cảm thấy như họ đang bị đối xử bất công theo khiếu nại mà họ đã cung cấp, họ được khuyến khích liên hệ với Giám đốc Vận tải. Transdev, Inc. sẽ kỷ luật thích đáng bất kỳ nhân viên nào trả đũa khách hàng.

Sở quản lý quá cảnh giáo xứ Jefferson
Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (ADA)
Mẫu đơn khiếu nại

Vui lòng điền đầy đủ.

Họ: _____

Tên đầu tiên: _____

Địa chỉ nhà: _____

Thành phố: _____ Tiểu bang: _____ Mã Zip: _____

Số điện thoại: (____) _____ Thời gian tốt nhất để gọi: _____

Địa chỉ email: _____

Hỗ trợ di động đã sử dụng (nếu có): _____

Ngày và giờ xảy ra sự cố: _____

Vị trí xảy ra sự cố: _____

Số ID xe: _____