

El Distrito de Tránsito Masivo de Greater Peoria Proceso de Quejas ADA

El Distrito de Tránsito Masivo de Greater Peoria / CityLink ha establecido un proceso para investigar y resolver quejas alegando cualquier acción prohibida por el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación. Cualquier persona que crea que se le ha negado el servicio debido a su discapacidad puede presentar una queja conforme a este procedimiento. Es contra la ley tomar represalias contra cualquier persona que presente una queja o coopere en la investigación de una queja.

El Director de Movilidad o el Director de Operaciones (o su designado) será responsable de supervisar las investigaciones y las respuestas a las quejas.

Cómo presentar una queja:

Las quejas deben presentarse en línea, por correo / fax o por teléfono, o en persona.

El Formulario y el Proceso de Quejas se pueden encontrar en línea en www.ridecitylink.org. Después de acceder a la página de inicio, vaya a "Información del pasajero" y luego a "Accesibilidad", y los formularios se encuentran allí. La queja debe incluir la siguiente información:

1. Nombre, dirección y número de teléfono de la persona o representante que presenta la queja; Las quejas presentadas en nombre de terceros deben describir o identificar a la presunta víctima.
2. Proporcione una explicación en detalle de la denegación de servicio.
3. La fecha en que ocurrió la presunta violación.

Enviar por correo a la siguiente dirección:

Greater Peoria Mass Transit District / CityLink

A la atención de: Departamento de quejas / Representante principal de servicio al cliente

407 S.W. Calle Adams

Peoria, IL 61602

Fax: (775) 416-9762 (proporcione la información descrita anteriormente)

Teléfono: (309) 679-8148 (hable claramente y proporcione detalles importantes al usar este método)

Presentar en persona a la dirección anterior. (El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)

* Si necesita asistencia para completar el formulario de queja, llame al (309) 679-8148 y un miembro de nuestro personal lo ayudará.

Acuse de recibo del reclamo:

Dentro de los catorce (14) días hábiles posteriores a la recepción de la queja, se contactará al demandante para confirmar el recibo de la queja y avanzar con la investigación. Una fecha propuesta para la resolución se dará en ese momento.

Investigación de Queja:

El Director de Movilidad o el Director de Operaciones (o su designado) investigarán la queja y responderán al reclamante en un tiempo razonable, sin exceder los sesenta (60) días hábiles desde la recepción de la queja. La respuesta establecerá un proceso para la resolución de la queja. Si no se toma ninguna acción, la respuesta indicará los motivos de esa decisión. Dado que los archivos de personal son confidenciales, no se divulgará información específica sobre acciones disciplinarias resultantes de quejas.

Límites de tiempo:

Las partes involucradas pueden solicitar en cualquier momento que se extienda cualquier límite de tiempo establecido anteriormente sin consecuencias.

Apelaciones:

Un demandante puede apelar la decisión en los casos en que no esté satisfecho con la resolución. La solicitud de apelación debe realizarse dentro de los sesenta (60) días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta del Distrito. La apelación debe hacerse por escrito, por teléfono o en persona. Las apelaciones deben ser enviadas a la Oficina del Gerente General.

Retención de archivos:

El Director de Movilidad mantendrá los archivos y registros relacionados con las quejas presentadas, por un período de cinco (5) años. Se pueden solicitar copias de las quejas de conformidad con la Ley de Libertad de Información. Los nombres y las direcciones del demandante se redactarán para proteger los derechos de privacidad de las personas.

El derecho de una persona a una resolución pronta y equitativa de la queja presentada a continuación no se verá afectada por la búsqueda de otros recursos de la persona, como la presentación de una queja ADA ante el departamento o agencia estatal o federal responsable. El uso de este procedimiento de queja no es un requisito previo para la búsqueda de otros recursos.