

## 科拉尔维尔交通的投诉程序

，美国DOT发出，根据美国残疾人法案（ADA）和504节最终规则，他的1973年康复法，可以在 <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/PDF/2015-05646.pdf>。每本最终规则，科拉尔维尔交通需要采取投诉程序，并了这一过程提供在网站上。科拉尔维尔过境评论/投诉流程如下：

1. **提交投诉**：客户可以通过电话联系科拉尔维尔交通（319-248-1790）或通过电子邮件（[vrobrock@coralville.org](mailto:vrobrock@coralville.org)）笔o文件正式投诉。科拉尔维尔交通的 dispatcher或主任接听电话或电子邮件将记录的投诉在科拉尔维尔公交客户服务报告。（见附件）
2. **转发到**：管理客户服务报告随后立即转发到董事进行审查和调查。如果投诉人提及他们的残疾作为屏障骑科拉尔维尔运输的服务或访问它的程序，此评论/投诉将被立即转发到Coralville交通的董事，玉萍Robrock记录投诉或在一个的情况下，合理的修改请求确定是否请求已和是否应该被授予。
3. **正当程序**：如果投诉人离开他们的个人联系信息（无论是电话或电子邮件），主任将他们联系及时，一般在三个工作日内，对有关这一事件的详细信息或确认已收到他们的投诉意见/。该调查的投诉应塔克不超过21（21）天的决心。
4. **视频援助**：科拉尔维尔交通对监控设备-车辆上是大型具有达车辆到电子飞行相机。因此，如果注释是关于的事件上发生总线，视频可以被拉动并下载，以获取有关乘客的体验的更多细节。
5. **投诉测定**：评论是在死记载ollowing类别：
  - 公务
  - 车辆
  - 有效性
  - 安全
  - 设施
  - 驱动
  - ADA
  - 第六章
  - 其它
6. **惯性urther调查**：如果有必要，评论/投诉也可转发到另一个科勒尔维尔中转员工进行进一步的审查或调查。例如，如果注释是有关服务请求（路由变化，服务，服务的额外时间等的额外的频率），这些请求转发给主任编制有关服务改进的讨论。此外，如果对于合理安排或修饰（或类似的措辞）正式请求通过由残疾的个体的一般评论或投诉制成，该请求将被在注释形式的注释部分指出并且将被立即转发到科拉尔维尔交通的董事，玉萍Robrock进行正式确定。

## ADA投诉和合理的住宿申请程序

如果您认为您已排除 科拉尔维尔公交的 服务（固定路线或 ADA 辅助客运系统服务）， 因为你的 残疾的性质， 并希望 提出申诉 或要求住宿 或 修改 科拉尔维尔过境的 政策， 程序或服务， 让您 以这些的平等机会 相同 服务， 请 致电或发送电子邮件

: 319-248-1790

科拉尔维尔交通

[vrobrock@coralville.org](mailto:vrobrock@coralville.org)

玉萍Robrock, 导演

科勒尔维尔交通的主任 将 及时调查 每宗投诉， 查看 每个请求 并住宿/修改和determ的INE是否 批准 在二十要求- 一（21）天。 投诉和Requests 将尽可能迅速作出可能的， 但 可能 需要 这个 额外的时间， 以便调查。 要了解更多有关此过程， 请访问 [www.coralville.org/transit](http://www.coralville.org/transit)。

## 第六章申诉 程序

科拉维尔交通 不分种族， 肤色和民族工作的中转服务。

欲 了解更多 信息或提出申诉或关切， 呼吁科勒尔维尔交通的 标题六 协调员（市CLERK）

319-248-1700， 并为k与市书记说话。

如果在一般的投诉程序或调查， 一个 科勒尔维尔公交 员工 决定的 申诉是基于种族， 肤色或申请 一个歧视的投诉 国籍， 员工 会 为个人提供的选项提交书面标题VI 投诉 或 关注与 科拉尔维尔过 境的标题六协调员（市德克勒K） 在后180天 事件发生的。 一个纽约 这样的投诉必须以书面形式 填写提交 科拉维尔 交通的 标题VI投诉表格 通过联系标题VI有限公司Ørdina TOR, F或的更多信息 有关 科拉维尔交通的 标题VI政策 和 投诉程序， 请访问：[www.coralville.org](http://www.coralville.org) : /过境。

## 的文档 投诉

所有并发症aints， 无论是一般的， ADA， 第六章， 或 合理的便利 请求被 记录并存档。