
East Bay Paratransit

1750 Broadway
Oakland, CA 94612

合理调整 / 特殊照顾投诉

East Bay Paratransit 致力于遵守《美国残疾人法案》(ADA), 包括美国联邦法规 (49 CFR) 第 27 和第 37 部分。运输机构须对政策、实践和程序进行合理调整 / 特殊照顾, 以避免歧视并确保残障人士能够使用相关项目。

任何希望就合理调整请求提出投诉或指控 East Bay Paratransit 的行为违反《美国残疾人法案》(ADA) 规定的人士, 均可提交书面投诉。

投诉应邮寄或通过电子邮件发送至:

Quality Assurance Manager
East Bay Paratransit
1750 Broadway
Oakland, CA 94612
us.ebpt.customerservice@transdev.com

1. 如要提出投诉, 请填写并提交随附的投诉表格。
2. 所有投诉**必须**以书面形式提交。如果投诉人因残障无法书写并需要协助填写表格, East Bay Paratransit 员工将通过电话为其代笔填写投诉。请拨打质量保证经理电话 (510) 446-2006, 或拨打 711 使用加州中继服务。
3. East Bay Paratransit 将在收到书面投诉后十五 (15) 个工作日内开始调查。
4. East Bay Paratransit 将在收到投诉后不迟于三十 (30) 个工作日内以书面形式联系投诉人, 必要时索取补充信息。如果投诉人未能及时提供所需信息, East Bay Paratransit 将对投诉进行行政关闭。
5. East Bay Paratransit 将在收到投诉后九十 (90) 天内完成调查。如需更多调查时间, 将与投诉人联系。

East Bay Paratransit

1750 Broadway
Oakland, CA 94612

6. 质量保证经理将准备书面答复，其中包括调查结果摘要和建议的措施。投诉人自收到答复之日起有十五 (15) 个工作日的时间内提出上诉。如未收到上诉，投诉将予以结案。

投诉上诉程序

对 East Bay Paratransit 就合理调整请求或指控 East Bay Paratransit 的任何行为违反《美国残疾人法案》(ADA) 规定的投诉不满意的投诉人，有权提出上诉。关于如何提交上诉的信息包含在对投诉的答复中。

由一名 East Bay Paratransit 代表、一名 East Bay Paratransit 无障碍委员会 (EBPAC) 成员和一名 AC Transit 代表组成的合理调整 / 特殊照顾上诉小组将审理该上诉。上诉的日期和时间将根据三 (3) 名小组成员的可用性确定，并在上诉请求日期起二十一 (21) 个日历日内安排。

小组将根据上诉人提供的信息、ADA 规定及规定中列明的例外情况召开会议并作出决定。这些例外情况包括：

- 当调整 / 特殊照顾会对他人的健康或安全构成直接威胁时；
- 会导致服务的根本性改变时；
- 实际上并非为了使残障人士能够使用该实体的服务而必需时；或
- 会导致过度的财务和行政负担（适用于联邦财政资助的接受者）。

East Bay Paratransit

1750 Broadway
Oakland, CA 94612

如欲就合理调整请求或指控 East Bay Paratransit 任何被《美国残疾人法案》(ADA) 规定禁止的行为提出投诉, 请以**书面**形式提供以下信息:

如果投诉人因残障无法书写并需要协助填写表格, East Bay Paratransit 员工将通过电话为其代笔填写投诉。请致电质量保证经理 (510) 446-2006, 或拨打 711 使用加州中继服务。

| | |
|-------------------------|-------------------------------|
| 全名: | 电话号码: () - |
| 街道地址: | |
| 城市: 州: | 电子邮件地址: |
| 邮编: | |

描述您的投诉以及您为使用 East Bay Paratransit 所请求的必要调整。请包括您试图解决的问题的任何相关信息。请具体说明。如需更多空间, 请另附纸张。

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

签名: _____

日期: _____

邮寄填写完整的表格至:
Quality Assurance Manager
East Bay Paratransit
1750 Broadway
Oakland, CA 94612

或将填写完整的表格电邮至:
us.ebpt.customerservice@transdev.com

仅供办公室使用

East Bay Paratransit
收到日期:

电话: (510) 287-5000 或传真: (510) 287-5069
www.eastbayparatransit.org