

Lextran 依据《残疾美国人法案》的投诉指控程序

1990 年《残疾美国人法案》和 1973 年《康复法案》第 504 条规定，接受联邦资助的任何机构不得在提供交通服务方面歧视残疾人。Lextran 致力于无歧视地向所有人提供安全可靠的交通服务。这些程序适用于根据《残疾美国人法》和《康复法案》第 504 条提交的对 Lextran 管理的任何项目或活动涉嫌歧视的所有投诉指控。

任何人认为因为自己的残疾，在 Lextran 的任何项目或活动中被排除参加，被拒绝获得福利，或者以其他方式受到了歧视，都可以向 Lextran《残疾美国人法案》协调员提交投诉指控。

如何向 Lextran 提交依据《残疾美国人法案》的投诉指控

- 电子邮件：向 Lextran《残疾美国人法案》协调员发送电子邮件：compliance@lextran.com。
- 邮政：填写《残疾美国人法案》投诉指控表，邮寄给：
Lextran
Attn: ADA Coordinator
200 West Loudon Avenue
Lexington, KY 40508
- 电话：致电 Lextran，电话号码：859-255-7756，向客户服务代表提交投诉指控，他/她会把投诉指控转给《残疾美国人法案》协调员。当面：在 Transit Center 中心或 Lextran Administrative Office 行政办公室，填写 Customer Comment Card（《客户评论表》）。
- 为了向联邦公共交通管理局（Federal Transit Administration）提交投诉指控，投诉指控不一定先要提交给 Lextran。获得更多信息，请参阅：
https://www.transit.dot.gov/regulations-and-guidance/civil-rights-ada/file_complaint-fta。

投诉指控必填项目

- 全名
- 地址
- 电话号码
- 公共交通服务（Lextran 或辅助公交 Wheels）
- 事件发生日期
- 事件发生时间
- 事件发生地点
- 车辆和/或路线号码，如果知道
- 员工姓名，如果知道
- 描述
- 关于如何与您有效沟通的信息。如果您希望使用某种格式（比如：大字体、布莱叶文、电子文件）的书面沟通，请告诉我们。

收到我的投诉指控后，会怎样处理？

- 在收到投诉指控起十五（15）个工作日内，会启动调查。Lextran 会尽各种努力，在收到投诉指控起三十（30）个工作日内，对依据《残疾美国人法案》提出的投诉指控做出回复。
- 在调查结束后，Lextran 会就其回复与投诉指控者沟通。
- 如果投诉指控者不同意 Lextran 确定的结果，可以在收到确定的结果之日起三十（30）天内，以书面形式申诉这项决定。申诉信应说明投诉指控者认为结论有错误的理由。申诉信应邮寄给：

Lextran
Attn: General Manager
200 West Loudon Avenue
Lexington, KY 4050