

# Spokane Regional Transportation Council

## Thủ Tục Khiếu Nại ADA

Hội Đồng Giao Thông Vận Tải Khu Vực Spokane (SRTC) cam kết thực hiện chính sách không phân biệt đối xử trong hoạt động của các chương trình và cung cấp dịch vụ của mình mà không phân biệt khuyết tật của một người theo Mục 504 của Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng năm 1973 và Đề Mục II của Đạo Luật Người Khuyết Tật Mỹ (ADA). SRTC đã thiết lập một quy trình để điều tra và giải quyết các khiếu nại cáo buộc phân biệt đối xử về khuyết tật liên quan đến các chương trình và dịch vụ của SRTC.

### Nộp Khiếu Nại

Bất kỳ cá nhân hoặc nhóm cá nhân nào cho rằng họ đã bị từ chối tiếp cận các dịch vụ hoặc chương trình của SRTC dựa trên khuyết tật có thể nộp khiếu nại bằng văn bản sử dụng Mẫu Khiếu Nại ADA của SRTC trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra hành động phân biệt bị cáo buộc. Một khiếu nại có thể được nộp mà không cần Mẫu Khiếu Nại nếu họ tên, địa chỉ gửi thư, số điện thoại của người khiếu nại và chi tiết về phân biệt đối xử bị cáo buộc (bao gồm ngày, giờ, địa điểm và mô tả sự cố) được nêu bằng văn bản.

Mẫu Khiếu Nại hoặc khiếu nại bằng văn bản có thể được nộp qua bất kỳ phương thức nào sau đây:

- Gửi trực tiếp: Spokane Regional Transportation Council, 421 W Riverside Ave., STE 500, Spokane, WA 99201
- Gửi qua bưu điện: Spokane Regional Transportation Council, Attention: SRTC ADA Coordinator, 421 W Riverside Ave., STE 500, Spokane, WA 99201
- Gửi qua Email: [mredlinger@srhc.org](mailto:mredlinger@srhc.org)

Theo sự lựa chọn của người khiếu nại, khiếu nại cũng có thể được nộp cho Văn Phòng Bình Đẳng và Quyền Dân Sự của Bộ Giao Thông Vận Tải Tiểu Bang Washington, Cơ Quan Đường Cao Tốc Liên Bang (FHWA) hoặc Cơ Quan Vận Tải Liên Bang (FTA) như sau:

- **Washington State Department of Transportation Office of Equity and Civil Rights, Attention: ADA/504 Compliance Coordinator, Washington State Department of Transportation, 310 Maple Park Avenue SE, PO Box 47300, Olympia, WA 98504**
- **Federal Highway Administration Office of Civil Rights, Attention: ADA Program Coordinator, 8th Floor E81-105, 1200 New Jersey Ave., SE Washington, DC 20590**
- **Federal Transit Administration Office of Civil Rights, Attention: ADA Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE Washington, DC 20590**

### Xác Định Thẩm Quyền và Xác Nhận Tiếp Nhận Khiếu Nại

Sau khi tiếp nhận, khiếu nại sẽ được xem xét để xác định xem SRTC có thẩm quyền hay không. Trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận khiếu nại, người khiếu nại sẽ được gửi một bức thư nêu chi tiết các thông tin sau:

1. Xác nhận rằng khiếu nại đã được tiếp nhận và đang chờ điều tra. a. Nếu SRTC xác định rằng khiếu nại không thuộc thẩm quyền của mình, khiếu nại sẽ được chuyển đến Bộ Giao Thông Vận

Tải Tiểu Bang Washington, Cơ Quan Đường Cao Tốc Liên Bang, Cơ Quan Vận Tải Liên Bang hoặc cơ quan thích hợp khác. Người khiếu nại sẽ được thông báo về việc chuyển giao này.

2. Ngày mà phản hồi sẽ được gửi đến người khiếu nại.
3. Thông tin để liên hệ với SRTC nếu không nhận được phản hồi vào ngày đã chỉ định.

### **Điều Tra Khiếu Nại**

Khiếu nại sẽ được xem xét bởi Điều Phối Viên ADA của SRTC, Giám Đốc Điều Hành và Cố Vấn Pháp Lý. SRTC sẽ điều tra khiếu nại và phản hồi bằng văn bản cho người khiếu nại trong vòng 90 ngày. Nếu cần thêm thông tin để giải quyết vụ việc, SRTC có thể liên hệ với người khiếu nại. Người khiếu nại sẽ có 30 ngày kể từ ngày yêu cầu để cung cấp thêm thông tin mà SRTC đã yêu cầu. Nếu SRTC không nhận được thông tin bổ sung từ người khiếu nại trong vòng 30 ngày, SRTC có thể đóng hồ sơ khiếu nại về mặt hành chính. Khiếu nại cũng có thể bị đóng hồ sơ về mặt hành chính nếu người khiếu nại thông báo bằng văn bản cho SRTC rằng họ không còn muốn theo đuổi khiếu nại nữa.

### **Lưu Giữ Hồ Sơ**

SRTC sẽ duy trì hồ sơ về bất kỳ khiếu nại ADA nào đã nhận trong tối thiểu năm năm sau khi khiếu nại được giải quyết.