



## Thủ Tục Khiếu Nại Theo ADA

SỬA ĐỔI NGÀY 12/7/2018

RTA cam kết đảm bảo rằng không người nào bị cấm tham gia hoặc bị từ chối không được nhận các quyền lợi của dịch vụ do RTA cung cấp dựa trên tình trạng khuyết tật theo Tiêu Đề II của Đạo Luật về Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (ADA) và Mục 504 của Đạo Luật về Phục Hồi Chức Năng. Bất kỳ người nào cho rằng mình đã bị Cơ Quan Quản Lý Vận Chuyển Khu Vực (sau đây gọi tắt là “RTA”) phân biệt đối xử dựa trên tình trạng khuyết tật có thể nộp đơn khiếu nại theo thủ tục này. Pháp luật nghiêm cấm hành vi trả thù những người nộp đơn khiếu nại hoặc hợp tác điều tra về khiếu nại. RTA tiến hành điều tra các đơn khiếu nại nhận được trong thời gian không quá 180 ngày sau khi xảy ra vụ việc bị cáo buộc.

Nhân Viên Phụ Trách Tuân Thủ ADA hoặc người được chỉ định của họ có trách nhiệm giám sát các cuộc điều tra và phản hồi các đơn khiếu nại về phân biệt đối xử dựa trên tình trạng khuyết tật.

### Cách Nộp Đơn Khiếu Nại

Điền thông tin vào Mẫu Đơn Khiếu Nại về Phân Biệt Đối Xử theo ADA. Các thông tin về mẫu đơn và quy trình có sẵn trực tuyến trên trang web của cơ quan [www.norta.com](http://www.norta.com) hoặc được cung cấp theo yêu cầu tại địa chỉ RTA, 2817 Canal St., New Orleans, LA 70119, (504) 827-8345.

Quý vị có thể khiếu nại bằng miệng hoặc bằng văn bản, đồng thời đơn khiếu nại phải bao gồm:

- 1) Tên, địa chỉ và số điện thoại của cá nhân hoặc người đại diện nộp đơn khiếu nại; các đơn khiếu nại được nộp thay mặt cho các bên thứ ba phải mô tả hoặc xác định danh tính của các nạn nhân cáo buộc phân biệt đối xử;
- 2) Giải thích về hành vi phân biệt đối xử hoặc từ chối cung cấp dịch vụ;
- 3) Ngày xảy ra (các) vi phạm bị cáo buộc; và
- 4) Chữ ký của người nộp đơn khiếu nại.

Khiếu nại có thể được nộp cho RTA theo các cách sau:

1. Gửi đơn khiếu nại đã được hoàn tất cho RTA qua đường bưu điện, Đến: Karen Sider, Nhân Viên Tuân Thủ ADA, Canal St, New Orleans, LA 70119;
2. Fax đơn khiếu nại đến số (504) 827-8428;
3. Nộp trực tiếp tại văn phòng chính của RTA, 2817 Canal St. New Orleans, LA 70119. Giờ Làm Việc: Thứ Hai – Thứ Sáu 8:30 sáng – 4:30 chiều.
4. Khiếu nại có thể được trình bày qua điện thoại bằng cách gọi theo số (504) 827-8323.

Nếu cần trợ giúp điền mẫu đơn khiếu nại hoặc cần thông tin bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khả dụng khác, vui lòng gọi cho Văn Phòng Quản Lý RTA theo số (504) 827-8345. Nhân Viên Tuân Thủ ADA hoặc nhân viên của RTA sẽ cung cấp hướng dẫn về cách nộp đơn khiếu nại hoặc cung cấp định dạng khả dụng khác theo yêu cầu.

Sau khi nhận được khiếu nại, RTA sẽ xem xét khiếu nại đó để xác định xem văn phòng của chúng tôi có thẩm quyền xử lý hay không. Người khiếu nại sẽ nhận được thư xác nhận thông báo xem liệu khiếu nại của họ có do văn phòng chúng tôi điều tra hay không.

### **Tính Đủ Điều Kiện**

Tất cả các khiếu nại đều được coi là chính thức và sẽ được điều tra trừ khi:

Khiếu nại được rút lại;

Người khiếu nại không cung cấp các thông tin cần thiết sau nhiều lần yêu cầu;

Đơn khiếu nại không được nộp trong khung thời gian 180 ngày kể từ ngày diễn ra vụ việc hoặc sự kiện;

Cơ sở của đơn khiếu nại không thuộc phạm vi quy định của Tiêu Đề II ADA.

### **Xem Xét và Điều Tra Khiếu Nại**

RTA có 60 ngày để điều tra khiếu nại từ khi nhận được khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin để xử lý trường hợp, RTA có thể liên lạc với người khiếu nại. Người khiếu nại có 30 ngày làm việc kể từ ngày gửi thư để gửi các thông tin cần thiết cho điều tra viên được giao phụ trách trường hợp. Nếu người khiếu nại không liên hệ hoặc cung cấp thông tin bổ sung cho điều tra viên trong vòng 30 ngày làm việc, thì RTA có thể ngừng điều tra trường hợp đó về mặt hành chính. Một trường hợp cũng có thể bị ngừng điều tra về mặt hành chính nếu người khiếu nại không còn muốn tiếp tục khiếu nại nữa.

Nếu có quyết định không điều tra khiếu nại, thì người khiếu nại sẽ được thông báo bằng văn bản trong vòng 20 ngày theo lịch và thông báo sẽ nêu rõ lý do cụ thể tại sao khiếu nại bị coi là không đáng để điều tra.

Quy trình điều tra sẽ bao gồm việc xem xét bất kỳ và tất cả các tài liệu, báo cáo, video, v.v. có liên quan. Bên cạnh đó, các cuộc phỏng vấn tập trung với những người liên lạc quan trọng sẽ được thực hiện nếu thích hợp để thu được các thông tin và bằng chứng liên quan đến các cáo buộc trong đơn khiếu nại. Điều tra viên sẽ lấy thông tin từ tất cả những người liên lạc và nhân chứng có thể cung cấp thông tin trực tiếp về vụ việc, sự kiện hoặc hành động được nêu trong đơn khiếu nại. Tất cả các tài liệu liên quan, bao gồm ghi chú phỏng vấn và/hoặc bản ghi đều sẽ được ghi ngày. Ngoài ra, một bảng thông tin liên lạc theo thứ tự thời gian sẽ được lưu trong hồ sơ trường hợp trong suốt quá trình điều tra.

Cuộc điều tra sẽ chỉ giải quyết các vấn đề liên quan đến các cáo buộc trong đơn khiếu nại và tính bảo mật sẽ được duy trì ở mức tối đa có thể.

### **Giải Quyết**

Sau khi điều tra viên xem xét khiếu nại, họ sẽ gửi một trong hai lá thư cho người khiếu nại: thư thông báo kết thúc hoặc thư thông báo kết quả. Thư thông báo kết thúc tóm tắt các cáo buộc và tuyên bố rằng không có vi phạm theo Tiêu Đề II và rằng họ sẽ ngừng điều tra trường hợp. Thư thông báo kết quả tóm tắt các cáo buộc và các cuộc phỏng vấn liên quan đến vụ việc bị cáo buộc, và giải thích xem liệu biện pháp kỷ luật, huấn luyện bổ sung cho nhân viên, hoặc hành động khác có được thực hiện không. Nếu người khiếu nại muốn kháng cáo quyết định, thì họ có 60 ngày sau ngày ghi trong thư hoặc thư thông báo kết quả để làm điều đó.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp cho Cơ Quan Quản Lý Vận Chuyển Liên Bang, tại Văn Phòng Dân quyền của Cơ Quan Quản Lý Vận Chuyển Liên Bang (FTA), 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590

### **Lưu Giữ Tập Tin**

Văn Phòng Tuân Thủ ADA sẽ lưu giữ các tập tin và hồ sơ liên quan đến các khiếu nại đã nộp, trong thời hạn bảy (7) năm.