市府投訴程序

本投訴程序係爲滿足「殘障美國人法案」之要求而制定。任何人如希望對（機構名稱）在員工晉用的實踐和政策方面或服務、活動、計畫或利益的提供方面涉嫌因殘障而歧視提出投訴，均可使用本投訴程序。

投訴應以書面形式進行，提供關於涉嫌歧視行爲的資訊，例如投訴人的姓名、地址、電話號碼以及投訴事件發生的地點、日期、情況描述。此外，如投訴人有殘障，提出要求後，可安排其他方式提出投訴，例如個人面談或使用投訴錄音帶。

投訴應由投訴人和（或）其授權代表儘快提交，不得晚於涉嫌違法行爲發生後 60 個公曆日，應提交給：

ADA 協調員姓名 _____
電話號碼 _____
打字電話 _____
地址 _____
_____

在接到投訴後 15 個公曆日內， ADA 協調員_____會安排與投訴人會晤，討論投訴內容和可能的解決辦法。會晤後 15 個公曆日內，_____會作出書面答覆，必要時可採用方便投訴人的格式，例如大字印刷、盲文或錄音帶。答覆將說明機構名稱的立場，並提出投訴的實質性解決辦法。

_____作出的答覆如果無法圓滿解決問題，投訴人和（或）其授權代表可在收到答覆後 15 個公曆日內就 ADA 協調員的決定向董事會或其授權代表提出上訴。

在接到上訴後 15 個公曆日內，董事會或其授權代表會安排與投訴人會晤，討論投訴內容和可能的解決辦法。會晤後 15 個公曆日內，董事會或其授權代表會作出書面答覆，必要時，可採用方便投訴人的格式，並提出投訴的最終解決辦法。答覆將說明機構名稱的立場，並提出投訴的實質性解決辦法。

_____收到的所有投訴書、提交給董事會或其授權代表的上訴書以及 ADA 協調員和董事會或其授權代表的答覆書將由（機構名稱）_____保留至少三年。