市府投诉程序

本投诉程序系为满足“残障美国人法案”之要求而制定。任何人如希望对（机构名称）在员工晋用的实践和政策方面或服务、活动、计划或利益的提供方面涉嫌因残障而歧视提出投诉，均可使用本投诉程序。

投诉应以书面形式进行，提供关于涉嫌歧视行为的信息，例如投诉人的姓名、地址、电话号码以及投诉事件发生的地点、日期、情况描述。此外，如投诉人有残障，提出要求后，可安排其它方式提出投诉，例如个人面谈或使用投诉录音带。

投诉应由投诉人和（或）其授权代表尽快提交，不得晚于涉嫌违法行为发生后 60 个公历日，应提交给：

ADA 协调员姓名_____
电话号码_____
打字电话_____
地址_____
_____

在接到投诉后 15 个公历日内， ADA 协调员_____会安排与投诉人会晤，讨论投诉内容和可能的解决办法。会晤后 15 个公历日内，_____会作出书面答复，必要时，可采用方便投诉人的格式，例如大字印刷、盲文或录音带。答复将说明机构名称的立场，并提出投诉的实质性解决办法。

_____作出的答复如果无法圆满解决问题，投诉人和（或）其授权代表可在收到答复后 15 个公历日内就 ADA 协调员的决定向董事会或其授权代表提出上诉。

在接到上诉后 15 个公历日内，董事会或其授权代表会安排与投诉人会晤，讨论投诉内容和可能的解决办法。会晤后 15 个公历日内，董事会或其授权代表会作出书面答复，必要时可采用方便投诉人的格式，并提出投诉的最终解决办法。答复将说明机构名称的立场，并提出投诉的实质性解决办法。

_____收到的所有投诉书、提交给董事会或其授权代表的上诉书以及 ADA 协调员和董事会或其授权代表的答复书将由（机构名称）_____保留至少三年。