

## THỦ TỤC THAN PHIỀN THỊ XÃ

Thủ Tục Than Phiền này được ban hành nhằm thực thi các điều khoản của Luật Người Mỹ Tàn Tật (The American Disabilities Act, hay ADA). Bất cứ người nào muốn than phiền về hành vi kỳ thị do tàn tật trong lúc hành nghề và chính sách việc làm hoặc điều lệ của các dịch vụ, hoạt động, chương trình hay quyền lợi thuộc (tên cơ quan) đều có thể sử dụng.

Phải than phiền trên văn bản và tường trình rõ hành vi kỳ thị, thí dụ như: danh tánh, địa chỉ, số điện thoại của người than phiền cũng như nói, ngày xảy ra và tường trình sự vụ. Cách than phiền khác là thí dụ như phỏng vấn cá nhân hay ghi âm lời than phiền vẫn có hiệu lực theo yêu cầu dành cho người tàn tật .

Văn bản than phiền phải do người than phiền và/hoặc người do họ chỉ định gửi, càng sớm càng tốt nhưng không chậm trễ quá 60 ngày làm việc sau khi vi phạm xảy ra, đến:

Danh tánh của Phối Trí Viên ADA  
Điện thoại  
Máy điện văn (TTY)  
Địa chỉ  
\_\_\_\_\_

Trong vòng 15 ngày làm việc sau khi nhận văn bản than phiền, Phối Trí Viên ADA \_\_\_\_\_ sẽ gặp gỡ người than phiền để bàn thảo về sự vụ và cách thức lo liệu khả dĩ. Trong vòng 15 ngày làm việc sau buổi gặp gỡ, \_\_\_\_\_ sẽ trả lời bằng văn bản, và nếu thích hợp, dưới một hình thức dành riêng cho người than phiền, thí dụ như: chữ in cỡ lớn, chữ Braille hay băng ghi âm. Văn bản trả lời sẽ giải thích rõ lý giải của tên cơ quan và đưa ra tùy chọn về cách giải quyết văn bản than phiền.

Nếu rằng văn bản trả lời của \_\_\_\_\_ vẫn chưa lo liệu thỏa đáng vấn đề, người than phiền và/hoặc người do họ chỉ định có thể kháng cáo quyết định của phối trí viên trong vòng 15 ngày làm việc sau khi nhận được văn bản trả lời, đến ban giám đốc hay người do ban giám đốc chỉ định.

Trong vòng 15 ngày làm việc sau khi nhận đơn kháng cáo, ban giám đốc hay người do ban giám đốc chỉ định sẽ gặp gỡ người than phiền để bàn thảo về sự vụ và cách thức lo liệu khả dĩ. Trong vòng 15 ngày làm việc sau buổi gặp gỡ, ban giám đốc hay người do ban giám đốc chỉ định sẽ trả lời bằng văn bản, và nếu thích hợp, dưới một hình thức dành riêng cho người than phiền, cho biết cách giải quyết cuối cùng cho sự vụ than phiền.

Toàn bộ khiếu nại bằng văn bản sẽ do \_\_\_\_\_ nhận, các kháng cáo gửi đến ban giám đốc hay người do ban giám đốc chỉ định, và văn bản trả lời của Phối Trí Viên ADA cũng như ban giám đốc hay người do ban giám đốc chỉ định đều sẽ do (tên cơ quan) \_\_\_\_\_ lưu giữ trong ít nhất ba năm.