

HỆ THỐNG TRUNG CHUYỂN GRTC
Thủ tục Khiếu nại theo Đạo luật Người Khuyết tật Hoa Kỳ

Thủ tục Khiếu nại này được lập ra để đáp ứng các yêu cầu của *Đạo luật Người Người khuyết tật Hoa Kỳ năm 1990 (ADA)*. Bất cứ ai muốn nộp đơn khiếu nại cáo buộc hành vi phân biệt đối xử dựa trên tình trạng khuyết tật trong việc cung cấp dịch vụ, trong các hoạt động, chương trình hoặc lợi ích của Hệ thống Trung chuyển GRTC

("GRTC") đều có thể sử dụng thủ tục này. Chính sách Nhân sự của GRTC chi phối các khiếu nại phân biệt đối xử với người khuyết tật trong sử dụng lao động.

Khiếu nại phải bằng văn bản và chứa thông tin về hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc như tên, địa chỉ, số điện thoại của người khiếu nại, cũng như địa điểm, ngày và mô tả về hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc. Các phương thức nộp đơn khiếu nại khác, như phỏng vấn trực tiếp hoặc bằng ghi âm của người khiếu nại, sẽ được cung cấp cho người khuyết tật khi có yêu cầu.

Người khiếu nại và/hoặc người được chỉ định của mình nên gửi đơn khiếu nại trong thời gian sớm nhất có thể nhưng không muộn hơn 60 ngày theo lịch kể từ thời điểm xảy ra vi phạm bị cáo buộc tới địa chỉ:

Angela Allah
ADA Coordinator
GRTC Transit System
301 East Belt Boulevard
Richmond, VA 23224

TTY/TDD (dành cho người điếc hoặc khiếm thính),
1-800-828-1120 hoặc 711

Trong vòng 15 ngày theo lịch kể từ thời điểm nhận được khiếu nại, Angela Allah hoặc người được chỉ định của điều phối viên này sẽ gặp người khiếu nại để thảo luận về khiếu nại và biện pháp giải quyết khả thi. Trong vòng 15 ngày theo lịch kể từ cuộc gặp, Angela Allah hoặc người được chỉ định của điều phối viên này sẽ trả lời bằng văn bản, và khi thích hợp, ở định dạng phù hợp với người khiếu nại, như chữ in cỡ lớn, chữ nổi Braille hoặc băng âm thanh. Thư trả lời sẽ giải thích quan điểm của GRTC và đưa ra các lựa chọn để thực sự giải quyết khiếu nại.

Nếu câu trả lời của GRTC không giải quyết thỏa đáng vấn đề, người khiếu nại và/hoặc người được chỉ định của họ có thể kháng cáo quyết định lên Hệ thống Trung chuyển GRTC hoặc người được chỉ định của họ trong vòng 15 ngày theo lịch kể từ thời điểm nhận được câu trả lời.

Trong vòng 15 ngày theo lịch kể từ thời điểm nhận được kháng cáo, Hệ thống Trung chuyển GRTC hoặc người được chỉ định của họ sẽ gặp người khiếu nại để trao đổi về khiếu nại và các biện pháp giải quyết khả thi. Trong vòng 15 ngày sau cuộc gặp, Hệ thống Trung chuyển GRTC hoặc người được chỉ định của họ sẽ trả lời bằng văn bản, và khi thích hợp, ở định dạng phù hợp với người khiếu nại, với biện pháp giải quyết khiếu nại cuối cùng.

Tất cả các khiếu nại bằng văn bản mà Angela Allah hoặc người được chỉ định nhận được, các kháng cáo lên Hệ thống Trung chuyển GRTC hoặc người được chỉ định của họ và câu trả lời từ hai văn phòng này sẽ được GRTC lưu giữ trong ít nhất ba năm.