

TÔI TIN RẰNG TÔI ĐÃ BỊ PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ VÌ KHUYẾT TẬT CỦA TÔI. TÔI NÊN LÀM GÌ?

Tất cả mọi người đều được chào đón sử dụng các dịch vụ của Spokane Transit Authority (STA, Cơ Quan Vận Tải Spokane). Người khuyết tật có thể tiếp cận được với tất cả các phương tiện và cơ sở của STA. Tuy nhiên, có thể có trường hợp quý vị cảm thấy bị phân biệt đối xử vì tình trạng khuyết tật hoặc suy giảm khả năng vận động của mình. Quyền công dân của quý vị được bảo vệ theo chính sách Americans with Disabilities Act (ADA, Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật) của liên bang. Nếu quý vị tin rằng STA đã phân biệt đối xử với quý vị dựa trên tình trạng khuyết tật trong các dịch vụ hoặc cơ sở của mình, chúng tôi muốn biết về vụ việc này càng sớm càng tốt.

Quý vị gửi khiếu nại về việc phân biệt đối xử càng sớm thì càng tốt. Các phương tiện và cơ sở của Spokane Transit có nhiều camera đang ghi hình. Video có thể giúp ích rất nhiều khi điều tra khiếu nại về phân biệt đối xử. Tuy nhiên, các video được ghi theo vòng và cuối cùng sẽ được ghi lại từ đầu.

Quý vị có thể gửi khiếu nại cáo buộc phân biệt đối xử dựa trên tình trạng khuyết tật theo một số cách sau.

1. Cách tốt nhất để STA nhận khiếu nại là bằng văn bản (hoặc ở định dạng dễ tiếp cận mà quý vị sử dụng) hoặc qua email tới Nhân Viên Kiểm Tra và Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận của STA. Địa chỉ email là ombudsman@spokanetransit.com. Địa chỉ gửi thư là 1230 West Boone Avenue, Spokane, WA 99201.
2. Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại bằng cách sử dụng biểu mẫu nhận xét của STA tại <https://www.spokanetransit.com/feedback/sta-questions-comments>. Hãy chắc chắn và đề cập rằng quý vị đang gửi khiếu nại ADA để khiếu nại của quý vị sẽ được chuyển ngay đến Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận.
3. Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng tại Plaza sẽ sẵn lòng giúp quý vị viết ra khiếu nại của mình. Hãy chắc chắn rằng Người Đại Diện biết đó là khiếu nại ADA để khiếu nại có thể được gửi đến Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận.
4. Quý vị cũng có thể gọi cho Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận tới số (509) 325-6094, TTY 711. Nếu quý vị được chuyển tới hộp thư thoại, vui lòng để lại tin nhắn chi tiết và số điện thoại để Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận có thể trả lời cuộc gọi của quý vị.

Khiếu nại tốt nhất nên đề cập đến *nhiều* thông tin. Dưới đây là một số gợi ý để có thông tin hữu ích:

Tên và thông tin liên lạc của quý vị

Sự việc này đã xảy ra ở đâu?

Quý vị đã ở trên xe buýt hay xe van?

Quý vị có biết biển số xe buýt hoặc xe van không?

Hôm đó là ngày mấy?

Lúc đó là mấy giờ?

Quý vị đã đi trên tuyến đường nào?

Lúc đó quý vị đang đi tới đâu?

Lúc đó quý vị có đang ở cơ sở STA không, chẳng hạn như Plaza hoặc Valley Transit Center?

Lúc đó quý vị có nói chuyện với nhân viên STA không, chẳng hạn như người vận hành xe buýt hoặc Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận?

Quý vị có thể mô tả người mà quý vị đã nói chuyện không – nam/nữ; thấp/cao; có râu/không có râu, v.v.?

Và phần quan trọng cuối cùng, chuyện gì đã xảy ra?

SAU ĐÓ CHUYỆN GÌ ĐÃ XẢY RA?

Khi nhận được khiếu nại về phân biệt đối xử của quý vị, Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận sẽ liên hệ với quý vị để thông báo rằng khiếu nại của quý vị đã được nhận và cuộc điều tra về khiếu nại này đã bắt đầu. Mục tiêu là giải quyết mọi khiếu nại trong vòng 21 ngày. Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận sẽ liên hệ với quý vị và cho biết liệu cuộc điều tra có kéo dài lâu hơn hay không.

Khi cuộc điều tra kết thúc, Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận sẽ liên hệ với quý vị và thông báo kết quả điều tra. Quý vị nên yêu cầu phản hồi bằng văn bản. Khiếu nại của quý vị và cách giải quyết sẽ được nhập vào hồ sơ của Spokane Transit và sẽ được lưu trong hồ sơ ít nhất sáu năm. Xin lưu ý rằng quý vị có thể tìm thấy tất cả các khiếu nại khi yêu cầu hồ sơ công khai gửi tới Cán Bộ Hồ Sơ Công Khai của Spokane Transit.

NẾU TÔI KHÔNG ĐỒNG Ý VỚI KẾT QUẢ ĐIỀU TRA THÌ SAO?

Bước đầu tiên là trao đổi lại với Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận và xem xét khiếu nại về phân biệt đối xử của quý vị cũng như cuộc điều tra. Quý vị nên xem video, nếu có. Hai người sẽ cùng xem xét phần ADA liên quan đến khiếu nại của quý vị. Nếu cuộc gặp của quý vị dẫn đến kết luận khác với quyết định ban đầu, Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận sẽ cung cấp thay đổi đó cho quý vị bằng văn bản.

Nếu vẫn không hài lòng với kết quả, quý vị có thể yêu cầu kháng cáo tới Giám Đốc Điều Hành (CEO) của STA. Quý vị và Cán Bộ Quản Lý Tiếp Cận sẽ gặp CEO để xem xét khiếu nại của quý vị và cuộc điều tra. CEO sẽ đưa ra quyết định cuối cùng về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày kể từ ngày họp.

NHẮC NHỞ CUỐI CÙNG

Vui lòng cho STA biết về khiếu nại của quý vị càng sớm càng tốt. Điều quan trọng cần biết là STA sẽ không điều tra các khiếu nại nhận được quá 180 ngày sau khi xảy ra vụ việc bị cáo buộc.

Spokane Transit đảm bảo không phân biệt đối xử theo Tiêu Đề VI của Civil Rights Act (Đạo Luật Dân Quyền) năm 1964 và Americans with Disabilities Act (Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật). Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập www.spokanetransit.com. Người khiếm thính hoặc khó nghe đều có thể sử dụng các số điện thoại này thông qua Relay 711.

Nếu được yêu cầu, chúng tôi sẽ cung cấp tài liệu này dưới các định dạng khác cho người khuyết tật. Vui lòng gọi (509) 325-6094 hoặc gửi email tới ombudsman@spokanetransit.com.