



Quy trình Khiếu nại ADA

Sửa đổi 11/2021

Sở Giao thông Missouri Ban Quyền Công dân Bên Ngoài Tổ chức

Sở Giao thông Missouri (MoDOT) cam kết đảm bảo rằng không có người dân nào bị loại trừ không cho tham gia hoặc bị từ chối các quyền lợi đối với các dịch vụ của mình trên cơ sở khả năng được cung cấp bởi Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (ADA) năm 1990. Các đơn khiếu nại ADA phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra hành động phân biệt đối xử theo cáo buộc.

Trong trường hợp một cá nhân cho rằng Sở đã không tuân thủ Title II của ADA và/hoặc Mục 504 của Đạo luật Phục hồi năm 1973 bằng cách không cung cấp quyền tiếp cận bình đẳng, tham gia hoặc từ chối các quyền lợi của một dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động của Sở, cá nhân hoặc nhóm những cá nhân đó, có thể nộp đơn khiếu nại lên Sở.

Ai Có thể Nộp đơn

Bất kỳ người nào cho rằng MoDOT, tổ chức nhận phụ của MoDOT, cố vấn viên của MoDOT hoặc nhà thầu của MoDOT đã có hành vi phân biệt đối xử với người đó hoặc một nhóm người cụ thể, dựa trên tình trạng khuyết tật, đều có thể nộp đơn khiếu nại.

Quy trình nộp đơn khiếu nại ADA như sau:

1. Hoàn thành mẫu đơn khiếu nại và gửi cho Điều phối viên ADA theo địa chỉ bên dưới.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng văn bản bằng cách sử dụng mẫu Khiếu nại ADA của Sở. Mẫu đơn khiếu nại có trên trang web của MoDOT tại www.modot.org trong tab các chương trình (programs) → Quyền Công dân Bên ngoài Tổ chức (External Civil Rights) → ADA.

Ngoài ra, quý vị có thể nhận được một bản sao của biểu mẫu bằng cách viết thư cho Sở tại:

Missouri Department of Transportation
External Civil Rights
P.O. Box 270
Jefferson City, MO 65102
Attn: ADA Coordinator

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại miệng bằng cách liên hệ với Sở theo số (573)526-2978 và yêu cầu Điều phối viên ADA. Nếu quý vị cần một biện pháp hỗ trợ hợp lý để thông báo khiếu nại của quý vị, chẳng hạn như thông dịch viên hoặc định dạng thay thế, vui lòng nêu rõ điều đó trên mẫu đơn khiếu nại và chúng tôi sẽ cung cấp sự hỗ trợ. Có sẵn hỗ

ĐỊNH DẠNG MÀ NGƯỜI KHUYẾT TẬT CÓ THỂ SỬ DỤNG ĐƯỢC: Tài liệu này có sẵn ở các định dạng mà người khuyết tật có thể sử dụng được theo yêu cầu. Để có được các bản sao giấy của quy trình khiếu nại này cũng như thông tin liên quan đến các định dạng mà người khuyết tật có thể sử dụng được này, hãy gọi cho Ban Quyền Công dân Bên Ngoài Tổ chức của MoDOT theo số (573) 526-2978. Những cá nhân khiếm thính có thể liên hệ với Dịch vụ Tiếp âm Missouri theo số (800)735-2966 để được hỗ trợ về cuộc gọi.



Quy trình Khiếu nại ADA

Sửa đổi 12/2020

trợ cho những người bị khiếm ngôn hoặc khiếm thính bằng cách quay số Tiếp âm Missouri theo số (800)735-2966 hoặc 711 (Số điện thoại Miễn phí – TTY).

Đơn khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng miệng phải được nộp trong vòng **180 ngày** sau ngày xảy ra hành động phân biệt đối xử theo cáo buộc mà quý vị đang khiếu nại. Gửi đơn khiếu nại đến:

Missouri Department of Transportation
External Civil Rights
P.O. Box 270
Jefferson City, MO 65102
Attn: ADA Coordinator

Hoặc qua email tới:

ADA@modot.mo.gov

2. Gặp điều phối viên ADA để thảo luận về khiếu nại của quý vị

Điều phối viên ADA sẽ gặp Người khiếu nại trong vòng **10 ngày làm việc** kể từ khi Sở nhận được khiếu nại hoặc sắp xếp một cuộc họp qua điện thoại để thảo luận về khiếu nại.

3. Điều phối viên ADA sẽ tổng hợp thông tin từ cuộc họp và đơn khiếu nại ADA thành một báo cáo và sẽ chuyển báo cáo đã hoàn chỉnh cho người khiếu nại để xem xét và thống nhất các dữ kiện của khiếu nại. Nếu người khiếu nại đồng ý rằng tài liệu mô tả chính xác khiếu nại, họ sẽ ký tên và đề ngày vào tài liệu. Mẫu đơn cũng sẽ được Điều phối viên ADA ký tên và đề ngày tháng. Nếu người khiếu nại không đồng ý với báo cáo, thì báo cáo sẽ được sửa đổi cho đến khi nó khiến người khiếu nại hài lòng. Nếu người khiếu nại từ chối ký tên vào báo cáo, thì một ghi chú sẽ được ghi trên báo cáo.

4. Khiếu nại được Điều tra

Trong vòng **60 ngày** kể từ ngày báo cáo được ký tên, Điều phối viên ADA sẽ điều tra khiếu nại. Sau cuộc điều tra, Điều phối viên ADA sẽ liên hệ với người khiếu nại để thảo luận về những phát hiện, giải thích cách thức giải quyết khiếu nại và các mốc thời gian giải quyết khiếu nại. Điều phối viên ADA sẽ cung cấp những phát hiện dưới dạng quyết định bằng văn bản có chữ ký và đề ngày tháng cho người khiếu nại. Quyết định của Điều phối viên ADA sẽ là quyết định cuối cùng của Sở và sẽ bao gồm kết luận “Có nguyên cớ” hoặc “Không có nguyên cớ” để tin rằng đã xảy ra bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào, cũng như bất kỳ hành động nào mà MoDOT sẽ thực hiện để giải quyết khiếu nại.



Quy trình Khiếu nại ADA

Sửa đổi 12/2020

5. Nếu Khiếu nại Không được Giải quyết

Nếu người khiếu nại không đồng ý với quyết định của Sở về khiếu nại ban đầu, người khiếu nại có thể gửi đơn khiếu nại đến cơ quan liên bang thích hợp: Cơ quan quản lý Đường Cao tốc Liên bang (FHWA), Cơ quan Quản lý Giao thông Liên bang (FTA), Cục Hàng không Liên bang (FAA), hoặc Cơ quan Quản lý An toàn Xe Cơ giới Liên bang (FMCSA).

6. Các Lựa chọn Nộp đơn Khiếu nại Khác

Nộp đơn khiếu nại bằng cách sử dụng quy trình khiếu nại ADA của MoDOT, như đã mô tả ở trên, không có điều gì sẽ cản trở một cá nhân hoặc một nhóm các cá nhân gửi đơn khiếu nại chính thức đến Ủy ban Nhân quyền Missouri, Văn phòng Tổng Chương lý Missouri, Ban Dân quyền của FHWA, FTA, FMCSA, hoặc FAA, Bộ Giao thông Hoa Kỳ hoặc Bộ Tư pháp Hoa Kỳ. Người khiếu nại *không* bắt buộc phải hoàn thành Quy trình Khiếu nại MoDOT trước khi nộp đơn khiếu nại cho bất kỳ cơ quan nào khác.

7. Lưu giữ Hồ sơ

Điều phối viên ADA của Sở sẽ lưu giữ đơn khiếu nại ADA và các tài liệu liên quan trong 20 năm kể từ ngày có phản hồi cuối cùng.

Khung Thời gian của Quy trình Khiếu nại

Khiếu nại phải được nộp trong	180 ngày
Điều phối viên ADA gặp Người khiếu nại trong	10 ngày làm việc
Khiếu nại được điều tra trong	60 ngày
Quyết định Cuối cùng được đưa ra trong vòng	30 ngày
Hồ sơ và bản tóm tắt chi tiết về khiếu nại được lưu giữ trong	20 năm