

## قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة: إجراءات الشكوى

### ADA: Complaint Process

تمنح هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) جميع المواطنين فرصًا متساوية للوصول إلى جميع خدماتها للنقل.

وتم وضع إجراءات التظلم لتلبية متطلبات قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لسنة 1990 ("ADA"). ويمكن استخدامها من قبل أي شخص يرغب في تقديم شكوى بشأن التمييز المزعوم على أساس الإعاقة في تقديم الخدمات أو الأنشطة أو البرامج أو الفوائد من قبل هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA). تخضع شكوى التمييز على أساس الإعاقة ذات الصلة بالتوظيف لسياسة الأفراد الخاصة بهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA).

### تقديم شكوى

يجب تقديم الشكوى في موعد لا يتجاوز 180 يومًا تقويميًا من حادث التمييز المزعوم. ويُفضل تقديم الشكوى خطيًا باستخدام نموذج الشكوى الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (الوارد أدناه) وإرساله على العنوان التالي:

منسق القضايا المتعلقة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator)  
مكتب التنوع والإشراك (Office of Diversity and Inclusion)

Santa Clara Valley Transportation Authority  
3331 North First Street, B1  
San Jose, CA 95134  
(408) 321-2300  
www.vta.org

سوف يتم قبول الشكاوى الشفهية وكتابتها عن طريق الاتصال بمركز خدمة عملاء هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) على الرقم 321-2300 (408). ويمكن تقديم الشكاوى أيضًا إلى هيئات خارجية مثل الإدارة الاتحادية للنقل ([Federal Transit Administration](#))، أو هيئة تكافؤ فرص العمل ([Equal Employment Opportunity Commission](#)) أو قسم التوظيف والإسكان العادل ([Department of Fair Employment and Housing](#)). يُرجى مراجعة المعلومات الواردة في المواقع الإلكترونية للهيئات المعنية للحصول على تفاصيل بشأن شكوى القضايا المتعلقة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.

إذا رُفعت الشكوى لهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) وجهة خارجية في وقت واحد، فسوف تحل الشكوى للجهة الخارجية محل شكوى هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA). ومع ذلك، سوف تستمر هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) في إجراء التحقيق الخاص بها في الشكوى واستخلاص النتائج المتاحة.

### التحقيقات

سيقوم منسق القضايا الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator) بإخطار مقدم الشكوى وبدء التحقيق في غضون 10 أيام عمل من استلام الشكوى الرسمية.

سوف تتناول التحقيقات الشكاوى المقدمة ضد أي قسم تابع لهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA). سوف يتم إجراء التحقيق بالتزامن مع ووفقًا لمشورة قسم علاقات الموظفين.

قد يتضمن التحقيق مناقشة (مناقشات) الشكوى مع جميع الأطراف المتضررة لتحديد المشكلة. ويجوز لمقدم الشكوى توكيل محام أو ممثل ينوب عنه من اختياره ويمكن له أن يستدعي شهوداً وتقديم شهادة وأدلة أثناء التحقيق.

سوف يتم إجراء التحقيق واستكمالها في غضون 60 يوماً من استلام الشكوى الرسمية.

وبناءً على كل المعلومات المتاحة، ستتم كتابة تقرير من قبل منسق القضايا الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة ( ADA Coordinator ) لتقديمها إلى المسؤول الإداري الأول.

وسوف يتلقى مقدم الشكوى رسالة تفيد باتخاذ القرار النهائي في نهاية مهلة الستين يوماً. ويتم الانتهاء من معظم التحقيقات في غضون 30 يوماً.

وسيتم إخطار مقدم الشكوى بحقه في استئناف القرار. ويجوز تقديم الاستئناف إلى الإدارة الاتحادية للنقل ([Federal Transit Administration](#))، أو هيئة تكافؤ فرص العمل ([Equal Employment Opportunity Commission](#)) أو قسم التوظيف والإسكان العادل ([Department of Fair Employment and housing](#)).

سوف تحتفظ هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) بجميع الشكاوى الخطية التي يتلقاها منسق القضايا الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator) أو من ينوب عنه، والاستئنافات المقدمة إلى الهيئة الاتحادية للنقل أو هيئة تكافؤ فرص العمل أو قسم التوظيف والإسكان العادل والإجابات من هذه المكاتب لمدة ثلاث سنوات على الأقل.

#### [ADA COMPLAINT FORM](#)

نموذج شكوى قضايا قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة

نموذج شكوى خاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة

Americans with Disabilities Act Complaint Form

هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA)

Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA)

تلتزم هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) بضمان عدم استبعاد أي شخص من الوصول إلى خدماتها أو برامجها أو أنشطتها على أساس الإعاقة، على النحو المنصوص عليه في التشريع الثاني من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة ("ADA") لسنة 1990. يجب تقديم الشكاوى الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة في غضون 180 يومًا من تاريخ الحادث المزعوم.

تُعد المعلومات التالية ضرورية لمساعدتنا على معالجة شكاؤك. إذا احتجت إلى أي مساعدة في تعبئة هذا النموذج، أو إذا أردت تقديم شكوى شفوية، فيُرجى الاتصال بمنسق القضايا المتعلقة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator) عن طريق الإتصال بالرقم 321-2300 (408). يجب إعادة إرسال النموذج بعد تعبئته إلى منسق القضايا المتعلقة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator)، على العنوان التالي:

3331 North First Street, Building B-1, San Jose, CA 95134.

Phone:	الهاتف:	Complainant:	مقدم الشكوى:
Alt Phone:	الهاتف البديل:	Street Address:	عنوان الشارع:
المدينة، الولاية، الرمز البريدي City, State, Zip Code			
الشخص الذي يُعد الشكوى (إذا كان شخصًا آخر غير صاحب الشكوى): Person Preparing Complaint (if different from Complainant):			
عنوان الشارع، المدينة، الولاية، الرمز البريدي Street Address, City, State, Zip Code			

---

(Date of Incident:)

تاريخ الحادث

يُرجى وصف حادث التمييز المزعوم، مع ذكر الموقع (المواقع)، إن أمكن. اذكر أسماء وألقاب موظفي هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) المعنيين، إن كنت تعرفهم.

---

---

---

---

انتقل إلى الصفحة التالية

وصف الحادث (يتبع):

---

---

---

---

---

---

---

هل تقدمت بشكوى لأي جهة فدرالية أو جهة تابعة للولاية أو جهة محلية أخرى؟ نعم/لا (ضع دائرة على واحدة).  
إذا كانت الإجابة بنعم، فاذكر الجهة/الجهات ومعلومات الاتصال أدناه:

اسم الاتصال	الجهة
Contact Name	Agency

الهاتف	عنوان الشارع، المدينة، الولاية، الرمز البريدي
Phone	Street Address, City, State, Zip Code

---

اسم الاتصال  
Contact Name

الجهة  
Agency

---

الهاتف  
Phone

عنوان الشارع، المدينة، الولاية، الرمز البريدي  
Street Address, City, State, Zip Code

أؤكد أنني قد قرأت هذا الاتهام المذكور أعلاه، وأنه صحيح حسب أفضل معلوماتي ومعرفتي واعتقادي.

---

التاريخ  
Date

توقيع مقدم الشكوى  
Complainant's Signature

---

إطبع أو أكتب اسم مقدم الشكوى  
Print or Type Name of Complainant

تاريخ الإستلام: \_\_\_\_\_

Date Received:

إسم المستلم: \_\_\_\_\_

Received By: