

ADA: فرآیند اعتراض (Complaint Process)

اداره حمل و نقل سانتا کلارا ولی (VTA) (Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA)) خدمات حمل و نقل را به صورت برابر در اختیار تمامی شهروندان قرار میدهد.

این فرآیند ثبت اعتراض (Grievance Procedure) برای عمل به الزامات مصوبه سال 1990 در ارتباط با معلولین آمریکایی ((Americans with Disabilities Act of 1990 ("ADA")) طراحی شده است. همچنین افرادی که مایل به ثبت اعتراض با موضوع اعمال تبعیض در فراهم کردن و ارائه خدمات، فعالیتهای، برنامه ها یا زمینه های مزایای VTA می باشند نیز می توانند از این فرم استفاده کنند. شکایت های مرتبط با اعمال تبعیض در زمینه استخدام و اشتغال نیز مشمول بخش سیاستهای پرسنلی VTA (VTA's Personnel Policy) خواهند بود.

ثبت اعتراض

اعتراض اعلام شده می بایست نهایتاً ظرف 180 روز پس از وقوع اقدام تبعیض آمیز ثبت شود. شیوه ارجح برای ثبت اعتراض، مکتوب کردن آن در فرم های مربوط به ثبت اعتراض ADA (ADA Complaint Form) و ارسال آن به یکی از مراجع زیر است:

ADA Coordinator
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

اعتراضات شفاهی نیز مورد قبول بوده و پس از تماس با مرکز خدمات مشتریان با شماره (408) 321-2300 به صورت مکتوب ثبت خواهد شد. همچنین افراد می توانند مراتب اعتراض خود را از طریق یکی از مراجع زیر ثبت کنند: اداره ترانزیت فدرال ([Federal Transit Administration](#))، کمیسیون فرصتهای برابر اشتغال ([Equal Employment Opportunity](#))، یا دپارتمان استخدام و اسکان عادلانه ([Department of Fair Employment and Housing](#)). لطفاً برای جزئیات ثبت شکایت در ADA اطلاعات ارائه شده در وبسایتهای مراجع مربوطه را مطالعه کنید.

در صورتی که شکایت فرد همزمان با ثبت در VTA در مرجع خارجی دیگری ثبت شود، شکایت مطرح شده در مرجع خارجی جایگزین شکایت مطرح شده در VTA خواهد شد. گرچه لازم به ذکر است که VTA به بررسی های خود در مورد شکایت طرح شده ادامه داده و یافته های خود را در دسترس قرار خواهد داد.

رسیدگی و بررسی

ظرف 10 روز کاری پس از دریافت اعتراض رسمی، مسئول هماهنگی ADA (ADA Coordinator) اعتراض را اعلام کرده و رسیدگی به شکایت آغاز خواهد شد.

در روند بررسی ها، شکایات مطرح شده علیه تمامی بخشهای VTA مورد تحقیق قرار خواهد گرفت. بررسی ها همراه با و بنا بر توصیه دپارتمان روابط کارکنان (Employee Relations Department) انجام خواهند شد.

برای تشخیص مشکل به وجود آمده، بررسی ها ممکن است شامل مباحث مربوط به تمامی طرفین متأثر از واقعه نیز باشد. شاکای می تواند اعتراض خود را به کمک وکیل یا هر نماینده دیگری که منتخب وی باشد اعلام کرده و نسبت به دعوت از شاهدان و ارائه مدارک و شواهد در طول دوره بررسی اقدام نماید.

رسیدگی به شکایت در مدت زمان 60 روز از زمان دریافت اعتراض رسمی انجام و تکمیل خواهد شد.

بر اساس تمام اطلاعات دریافتی، گزارش بررسی موضوع توسط هماهنگ کننده ADA (ADA Coordinator) نوشته شده و برای تقدیم به مسئول ارشد اجرایی (Chief Administrative Officer) اداره آماده خواهد شد.

شکای بعد از گذشت این دوره 60 روزه با دریافت نامه ای از اتخاذ تصمیم نهایی در مورد اعتراض خود مطلع خواهد شد. اکثر رسیدگی ها در مدت 30 روز نهایی می شوند.

فرد شکای می بایست از حق خود مبنی بر امکان درخواست تجدید نظر در تصمیم نهایی مطلع شود. درخواست تجدید نظر می بایست به یکی از مراجع زیر تسلیم شود: اداره ترانزیت فدرال ([Federal Transit Administration](#))، کمیسیون فرصتهای برابر اشتغال ([Equal Employment Opportunity Commission](#))، یا دپارتمان استخدام و اسکان عادلانه ([Department of Fair Employment and Housing](#)).

تمامی شکایات دریافت شده توسط مسئول هماهنگی ADA (ADA Coordinator) یا جایگزین وی، به اداره ترانزیت فدرال ([Federal Transit Administration](#))، کمیسیون فرصتهای برابر اشتغال ([Equal Employment Opportunity Commission](#))، یا دپارتمان استخدام و اسکان عادلانه ([Department of Fair Employment and Housing](#)) ارجاع داده خواهد شد، و پاسخ به درخواست تجدید نظر از این مراجع توسط VTA برای حداقل سه سال نگهداری میشود.

فرم ثبت اعتراض ADA ([ADA COMPLAINT FORM](#))

فرم اعتراض شهروندان آمریکایی در رابطه با مصوبه معلولین آمریکایی

اداره حمل و نقل سانتا کلارا ولی (VTA)

Americans with Disabilities Act Complaint Form

Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA)

مطابق با بند دوم مصوبه سال 1990 معلولین آمریکایی ("ADA")، VTA متعهد است تا از عدم محرومیت افراد برای بهره مندی از خدمات، برنامه ها و یا مشارکت در فعالیتهای خود به دلیل معلولیتشان اطمینان حاصل کند. اعتراضات مرتبط با ADA باید ظرف 180 روز پس از وقوع حادثه ثبت شوند.

اطلاعات زیر در فرایند بررسی شکایت شما کمک شایانی به ما خواهد کرد. در صورتی که برای پر کردن فرم به کمک نیاز دارید، یا در صورتی که مایل به ثبت اعتراض خود به صورت شفاهی هستید، لطفا با مسئول ADA (ADA Coordinator) به شماره (408)321-2300 تماس حاصل نمایید. فرم تکمیل شده می بایست برای مسئول ADA (ADA Coordinator) به آدرس ADA Coordinator, 3331 North First Street, Building B-1, San Jose, CA 95134 ارسال شود.

Phone:	تلفن:	Complainant:	اطلاعات شاکی:
Alt Phone:	تلفن ثانوی:	Street Address:	آدرس:
City, State, Zip Code	شهر، ایالت، زیپ کد		
Person Preparing Complaint (if different from Complainant): اطلاعات فرد تنظیم کننده شکایت (در صورتی که شاکی فرد دیگری است):			
Street Address, City, State, Zip Code آدرس، شهر، ایالت، زیپ کد			

تاریخ وقوع حادثه:

لطفا واقعه تبعیض آمیز را همراه با محل(های) وقوع حادثه، در صورت وجود شرح دهید. در صورت وجود، نام و سمت کارکنان VTA که در این واقعه نقشی داشته اند را بیان کنید.

ادامه در صفحه بعد

ادامه توضیحات مربوط به واقعه

آیا شکایت خود را در آژانسهای فدرال، ایالتی، یا محلی دیگر ثبت کرده اید؟ بله/خیر (دور یکی دایره بکشید).
اگر پاسخ شما مثبت است لیست آژانس/ آژانسها و اطلاعات تماس آنها را در زیر ارائه دهید:

نام رابط	آژانس
Contact Name	Agency

شماره تماس	آدرس، شهر، ایالت، زیپ کد
Phone	Street Address, City, State, Zip Code

نام رابط	آژانس
Contact Name	Agency

شماره تماس	آدرس، شهر، ایالت، زیپ کد
Phone	Street Address, City, State, Zip Code

اینجانب تایید مینمایم تمامی موارد بالا را مطالعه نموده و صحت آنها را با توجه به دانش، اطلاعات و اعتقاد خویش تایید می کنم.

تاریخ
Date

امضای فرد شاکی
Complainant's Signature

نام شاکی با حروف بزرگ نوشته شده یا تایپ شود
Print or Type Name of Complainant

تاریخ دریافت شکایت:

Date Received:

مسئول دریافت شکایت:

Received By: