



《美国残疾人法案》（ADA）与 语言协助服务投诉流程 常见问题解答

投诉流程的目的是什么？

该流程旨在收集所需的信息，以处理洛杉矶县公共卫生局（以下简称公共卫生局）内部的涉嫌违反《美国残疾人法案》（Americans with Disabilities Act, ADA）和语言协助服务政策的相关投诉。这将有助于公共卫生局改善服务并确保每个人都能获得他们需要的服务。

什么时候应该提出投诉？

每当一名公共卫生局客户认为他们没有获得 ADA 规定应提供的便利或适当的语言协助服务时，就应该提出投诉。此表格适用于在公共卫生局建筑物内发生的、或与公共卫生局项目/服务有关的、或涉及一名公共卫生局工作人员或合作伙伴的涉嫌违规行为。

投诉流程是怎样的？

1. 请访问 <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm>，查看所有表格和资源。

您也可以在以下网址找到该页面：

<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. 用以下语言填写在线投诉表格：

英语、繁体中文、波斯语、日语、柬埔寨语、韩语、俄语、西班牙语，
他加禄语、泰语、越南语，请点击：

<https://forms.cloud.microsoft/g/GgTxT2msGk>

阿拉伯语、亚美尼亚语和简体中文，请点击：

<https://forms.cloud.microsoft/g/b35xiwtbcz>

请注意，亚美尼亚语表格列为英语，但内容是亚美尼亚语。

3. 提交所有信息后，公共卫生局将在投诉提交之日起五（5）个工作日内以书面形式确认收到您的投诉。
4. 公共卫生局将尽快处理所有投诉。对于语言协助服务投诉，公共卫生局将在收到您的投诉之日起不迟于 90 个工作日内解决。

ADA 投诉将尽快得到解决，且不得迟于收到投诉之日起 90 个工作日。如果要求的改动涉及重大成本或结构性变化，公共卫生局将评估可行性并探索替代解决方案，在考虑可用资源的同时确保无障碍设施和服务。

如果我对流程有疑问，该怎么办？

如有任何疑问，或需要查询投诉的状态，或要求进行非正式会议来讨论对卫生局的《美国残疾人法案》和语言协助服务的担忧，请通过以下方式联系公共卫生局 ADA 合规协调员：

ADA Compliance Coordinator

电话：(844) 914-1006

TTY（文字电话）：(800) 897-0077

电子邮件：DPH-ADA@ph.lacounty.gov

如果我更希望在公共卫生局以外提交投诉，该怎么做？

您也可以选择通过以下方式联系首席执行官办公室（CEO）残障人士公民权利科（Disability Civil Rights Section）：

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section

500 West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012

电话：(213) 202-6944

TTY（文字电话）：(855) 872-0443

电子邮件：Adavis@ceo.lacounty.gov

首席执行官办公室将直接与您联系来回应您的投诉。

请注意：

- 使用这种非正式的投诉程序不是必须的，这也不会阻止您向适当的执法机构提出投诉。
- 禁止对提出投诉进行任何报复、胁迫、恐吓、威胁、干扰或骚扰，如发生此类事件，应立即报告给公共卫生局 ADA 合规协调员：(844) 914-1006，或县首席执行官办公室残障人士公民权利科：(213) 202-6944。