《美國殘疾人法案》（ADA）與
語言協助服務投訴流程
常見問題解答

投訴流程的目的是什麼？

該流程旨在收集所需的資訊，以處理洛杉磯縣公共衛生局（以下簡稱公共衛生局）內部的涉嫌違反《美國殘疾人法案》（Americans with Disabilities Act, ADA）和語言協助服務政策的相關投訴。 這將有助於公共衛生局改善服務並確保每個人都能獲得他們需要的服務。

什麼時候應該提出投訴？

每當一名公共衛生局客戶認為他們沒有獲得 ADA 規定應提供的便利或適當的語言協助服務時，就應該提出投訴。 此表格適用於在公共衛生局建築物內發生的、或與公共衛生局專案/服務有關的、或涉及一名公共衛生局工作人員或合作夥伴的涉嫌違規行為。

投訴流程是怎樣的？

1. 請訪問 http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm，查看所有表格和資源。
   您也可以在以下網址找到該頁面：
   http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm

2. 用以下語言填寫線上投訴表格：
   英語、繁體中文、波斯語、日語、柬埔寨語、韓語、俄語、西班牙語，他加祿語、泰語、越南語，請點擊：
   https://forms.cloud.microsoft/g/GgTxT2msGk

   阿拉伯語、亞美尼亞語和簡體中文，請點擊：
   https://forms.cloud.microsoft/g/b35xiwtbcz

   請注意，亞美尼亞語表格列為英語，但內容是亞美尼亞語。

3. 提交所有資訊后，公共衛生局將在投訴提交之日起五（5）個工作日內以書面形式確認收到您的投訴。

4. 公共衛生局將儘快處理所有投訴。 對於語言協助服務投訴，公共衛生局將在收到您的投訴之日起不遲於 90 個工作日內解決。

ADA 投訴將儘快得到解決，且不得遲於收到投訴之日起 90 個工作日。 如果要求的改動涉及重大成本或結構性變化，公共衛生局將評估可行性並探索替代解決方案，在考慮可用資源的同時確保無障礙設施和服務。

如果我對流程有疑問，該怎麼辦？

如有任何疑問，或需要查詢投訴的狀態，或要求進行非正式會議來討論對衛生局的《美國殘疾人法案》和語言協助服務的擔憂，請通過以下方式聯繫公共衛生局 ADA 合規協調員：

ADA Compliance Coordinator
電話：（844）914-1006
TTY（文字電話）: (800）897-0077
電子郵件：DPH-ADA@ph.lacounty.gov

如果我更希望在公共衛生局以外提交投訴，該怎麼做？

您也可以選擇透過以下方式聯繫首席執行官辦公室（CEO）殘障人士公民權利科（Disability Civil Rights Section）：

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section
500 West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012
電話：（213）202-6944
TTY（文字電話）: (855）872-0443
電子郵件：Adavis@ceo.lacounty.gov

首席執行官辦公室將直接與您聯繫來回應您的投訴。

請注意：

- 使用這種非正式的投訴程式不是必須的，這也不會阻止您向適當的執法機構提出投訴。
- 禁止對提出投訴進行任何報復、脅迫、恐嚇、威脅、干擾或騷擾，如發生此類事件，應立即報告給公共衛生局 ADA 合規協調員：（844）914-1006，或縣首席執行官辦公室殘障人士公民權利科：（213）202-6944。