

菲尔德自然历史博物馆

英语水平有限的访客的申诉程序

博物馆已采用此内部申诉程序，旨在迅速和公平地解决英语水平有限的个人 (“LEP”) 未能有效获得本博物馆的服务、计划和活动的相关投诉。博物馆已采用此申诉程序，以遵守 1964 年民权法案第六篇规定的义务。作为联邦资金的接受者，博物馆必须采取合理措施，向 LEP 个人提供可有效获得的计划和服务，不收取额外费用。

投诉须知

博物馆努力使我们的计划、展览和设施适用于服务每个人，包括英语书面或口语能力有限人士。虽然我们无法将所有材料翻译成所有语言，但我们会尽最大努力以访客最常使用的语言提供重要信息，¹并为不常使用的语言的访客提供合理的语言帮助。

如果您认为博物馆未能提供合理的语言协助服务，您因英语水平有限而受到博物馆工作人员的歧视或骚扰，或者您认为博物馆在其他方面未遵循民权法案第六篇，请按照下述申诉程序提交投诉。

如何提交投诉

投诉应当向专门负责协调博物馆 LEP 合规问题的 Jolynn Willink (“LEP 协调员”) 提出。您可以提交投诉的方式包括：亲自到博物馆的访客中心，发送电子邮件至 accessibility@fieldmuseum.org，或者给菲尔德博物馆发函，收件人：Jolynn Willink, 1400 S. Lake Shore Drive, Chicago, IL 60605。如果您需要其他提交方式，您也可以致电 312-665-7278 或者发送电子邮件至 accessibility@fieldmuseum.org 了解更多信息，寻求提交投诉的帮助，或者寻求便利设施。

博物馆将作出适当安排，以确保残障人士和英语水平有限人士如需参与此申诉过程时，为其提供辅助援助及服务或语言协助服务。如果您的投诉涉及博物馆未能提供残障便利设施，请参阅博物馆的 ADA 申诉程序。

申诉程序

投诉必须以书面形式提交，且必须注明 (a) 提交者 (“投诉人”) 的姓名、地址和电话号码；(b) 简要描述投诉的性质以及指称的违规行为；和 (c) 描述引发投诉的情由，包括日期、地点以及相关人员的姓名。博物馆已提供投诉表，但只要访客通过书面（或者应投诉人的要求以其他通行格式）投诉，并且其中包含了必要的信息，可无需使用该表。

投诉应当在投诉人知晓指称的违规行为后的三十 (30) 个日历日之内提出。

¹截至 2017 年 7 月，根据访客调查和人口统计数据，博物馆已将西班牙语、中文普通话、葡萄牙语、法语和波兰语指定为基本信息翻译的优先使用语言。

LEP 协调员（或其指定人）收到投诉之后，在适当情况下应进行调查。调查应立即进行，属于非正式，但应弄清前因后果，并给所有当事人员及其代表人一个就相关投诉进行陈情的机会。LEP 协调员应在收到投诉后十五 (15) 个日历日内与投诉人联系，就指称的违规行为进行沟通，视情况需要搜集其他信息，并与之商讨解决方案。

LEP 协调员应在收到投诉后的六十 (60) 个日历日内，以书面形式或其他通行格式出具一份书面报告，其中包含 LEP 协调员所了解到的情况、博物馆的立场说明，以及所提出的一项或多项投诉解决方案（如有）。该报告应在出具后的五 (5) 个工作日内呈交投诉人。该时间规定可酌情灵活掌握，比如调查的复杂性或者相关人士是否能够找到；LEP 协调员应将报告延期以及最新的完成时间通知投诉人。

如果投诉人对解决方案不满意，可以提请对投诉进行重新审议。重新审议的请求必须在收到 LEP 报告后的十 (10) 日内提出。提请重新审议必须通过书面形式或其他通行格式进行，并提交给 LEP 协调员。LEP 协调员应将请求转给相应的博物馆副总裁（比如有关展览入场或访客体验的问题，须向首席营销官反映；如果员工被指控违反第六篇，则向首席人力资源官反映；如果涉及学习中心计划，则向科学与教育副总裁反映，等等）。副总裁将在十五 (15) 个日历日内通过书面或其他通行格式答复投诉人。副总裁的决定为最终方案。

LEP 协调员应根据博物馆的《档案管理政策》保存博物馆与投诉有关的文件和记录。

对于通过此过程提交的投诉，相关人员有权寻求获得迅速和公正的解决，此等权利不得受到妨碍，也不得将本程序的采用作为寻求其他解决办法的先决条件。其他解决办法包括向美国司法部提出投诉：Federal Coordination and Compliance Section-NWB, Civil Rights Division, U.S. Department of Justice, 950 Pennsylvania Avenue NW, Washington, D.C. 20530。

本程序应被视作对当事人自身权益的保护，以满足相关适用过程标准的要求，并确保菲尔德博物馆遵守各项适用法律。

本文所述政策可能随时更改。博物馆可能会随时出台一些新的政策、程序、规章或相关修订，恕不另行通知。

2018-12-14

菲尔德博物馆

ADA 和第 504 部分投诉表

电子邮件: accessibility@fieldmuseum.org

亦可到场反映，或发函至：

The Field Museum

Attn: Accessibility Coordinator

1400 S. Lake Shore Dr.
Chicago, IL 60605

投诉人姓名： _____
(名字及姓氏)

地址： _____ 城市： _____
州： _____ 邮编： _____

白天电话号码： (_____) _____ 夜间电话号码： (_____) _____

电子邮件地址：

怎样联系您最方便？

如果您希望通过某种专门格式（如大字印刷体、盲文、电子文档等）进行书面沟通，或者要求通过视频电话或电传打字机进行沟通，请予以告知。

事件发生日期： _____
事件发生地点： _____
受歧视者的姓名（如果非投诉人本人）：

地址： _____
城市： _____
州： _____ 邮编： _____ 电话号码： (_____) _____

请说明发生的情况和涉及人员：

说明您本人或博物馆已经采取了哪些措施来解决该问题：

说明您希望如何解决该问题：

说明您希望看到的其他整改行动：

投诉人/父母/监护人签字

日期

有关菲尔德博物馆参观项目的相关信息，请查阅我们的网站：
www.fieldmuseum.org/accessibility。