

COMPLAINT PROCEDURES

رویه ثبت شکایات

How to file a Title VI Complaint

نحوه ارائه دادخواست تحت عنوان ششم:

لازم است مسافران طی مدت حداکثر صد و هشتاد روز (180) پس از تاریخی که ادعا می کنند در آن تاریخ تبعیضی علیه آنان اعمال شده شکایت کتبی و امضاء شده خود را ارائه دهند. این دادخواست باید شامل موارد زیر باشد: نام شما، نشانی شما، و نحوه تماس با شما (شماره تلفن، آدرس ایمیل، و غیره)، زمان، مکان، دلیل و چگونگی تبعیضی که علیه شما روا داشته شده است. مکان، نام و جزئیات تماس با شاهدان خود را نیز ذکر کنید. شکایت خود را می توانید به صورت کتبی به نشانی زیر برای مترو لینک ارسال کنید:

Customer Service
Metrolink
P.O. Box 531776
Los Angeles, CA 90053-1776

خواهان می تواند از شیوه های زیر نیز برای ارائه دادخواست استفاده کند:

از طریق ایمیل در وب گاه مترو لینک: <http://www.metrolinktrains.com>
از طریق تلفن: خدمات مشتریان مترو لینک
(خط رایگان) (800) 371-L1NK(5465)
تله تایپ برای افراد دچار ناتوانایی های شنیداری و/یا گفتاری (800) 698-4TDD

در صورتی که خواهان قادر به دادن دادخواست نباشد، دفتر خدمات مشتریان در نوشتن دادخواست به وی کمک خواهد کرد.

پس از این که دادخواست به مترو لینک ارائه شد چه اتفاقی می افتد؟

تمامی دادخواستهای مرتبط با تبعیضات نژادی، رنگ پوست، یا ملیتی که در ارائه خدمات یا مزایا از طرف شرکت مترو لینک اعمال شده، توسط دفتر خدمات مشتریان در پایگاه داده مشتریان ثبت شده و یک شناسه الکترونیکی به آن اختصاص داده می شود.

دفتر خدمات مشتریان مترو لینک تمامی بازخوردهای مشتریان را بررسی نموده و در رابطه با شکایات مربوط به تبعیضات نژادی، رنگ پوست یا ملیت که در ارائه خدمات یا مزایا علیه مشتریان اعمال شده تحقیق به عمل می آورد. دفتر خدمات مشتریان به حمایت از خواهان خصوصا افراد دارای معلولیت و کسانی تسلط کمی به زبان انگلیسی دارند می پردازد.

در مواردی که برای بررسی یا ارزیابی شکایات نیاز به اطلاعات بیشتری باشد، نماینده خدمات مشتریان مترو لینک به صورت کتبی طی حداقل 15 روز کاری با خواهان تماس می گیرد. عدم ارائه اطلاعات درخواست شده تا تاریخ تعیین شده ممکن است سبب مختومه شدن اداری شکایت شود.

کارکنان دفتر خدمات مشتریان به بررسی دادخواست پرداخته و پیشنهاد کتبی پاسخ را آماده می کنند که قابل بازنگری و تغییر توسط مدیریت دفتر خدمات مشتریان، مدیر عامل مترو لینک و شورای عالی مترو لینک می باشد.

چطور می توانم از نتیجه شکایت خود آگاه شوم؟

مترو لاینک تلاش خواهد کرد طی حداقل 60 روز کاری پس از دریافت شکایت، به شکایات تحت عنوان ششم پاسخ دهد. افراد و سازمانها علاوه بر پیگیری شکایت در مترو لاینک می توانند شکایت خود را تحت عنوان ششم به دفتر حقوق مدنی مدیریت حمل و نقل فدرال (Federal Transit Administration Office of Civil Rights) ارسال کنند (اینجا کلیک کنید). شکایات باید امضاء شده و حاوی جزئیات مربوط به تماس با خواهان بوده و به نشانی زیر ارسال شوند:

Federal Transit Administration Office of Civil Rights
Attention: Title VI Program Coordinator
East Bldg., 4th & 5th Floors
1200 New Jersey Ave SE
Washington, DC 20590

TITLE VI COMPLAINT FORM

فرم شکایت تحت عنوان ششم
شکایات باید حداکثر تا 180 روز پس از تاریخ تبعیض مورد ادعا تسلیم شوند.

بخش 1:

نام:

نشانی:

تلفن (منزل):

تلفن (محل کار):

آدرس ایمیل:

فورمتهای موجود

به کدام مورد نیاز دارید؟ چاپ درشت ابزار ارتباطی ناشنویان (TDD) نوار صوتی غیره

بخش 2:

آیا این شکایت را از طرف خود پر می کنید؟ بله* خیر

* اگر به این سوال پاسخ "بله" دادید، به بخش 3 بروید.

اگر پاسخ "خیر" داده اید، لطفا نام و نسبت خود را با فردی که شکایت را برای او پر می کنید ذکر کنید:

لطفا توضیح دهید که چرا برای شخص ثالث این شکایت را پر می کنید:

اگر این فرم را برای شخص ثالث پر می کنید، لطفا تایید کنید که از طرف بله خیر

شخص زیان دیده اجازه دارید که این شکایت را برای وی پر کنید:

بخش 3:

من معتقدم که تبعیض اعمال شده علیه من به خاطر موارد زیر بوده است (تمام مواردی را که صدق می کند علامت بزنید):

نژاد [] رنگ پوست [] ملیت []

تاریخ اعمال تبعیض مورد ادعا (سال، روز، ماه): ___/___/___

تا جایی که امکان دارد به طور واضح توضیح دهید که چه اتفاقی افتاد و چرا فکر می کنید علیه شما تبعیض اعمال شده است. جزئیات مربوط به تمامی افرادی که در این موضوع نقش داشتند را بنویسید. (در صورت اطلاع) نام و جزئیات تماس فرد یا افرادی را که علیه شما اعمال تبعیض نمودند، و همچنین نام و جزئیات تماس شاهدان را ذکر کنید. اگر به فضای بیشتری نیاز دارید در پشت این فرم بنویسید.

بخش 4:

آیا پیش از این در این شرکت شکایتی تحت عنوان ششم ارائه داده اید؟ بله خیر

بخش 5:

آیا پیش از این شکایتی به سازمانهای فدرال، دولتی، یا محلی، یا دادگاههای فدرال و دولتی ارائه داده اید؟ بله [] خیر []

در صورتی که پاسخ شما مثبت است، تمامی مواردی را که صدق می کند را علامت بزنید:
سازمان فدرال [] :
سازمان دولتی [] :
دادگاه فدرال [] :
سازمان محلی [] :

لطفا جزئیات تماس با فردی در سازمان یا دادگاهی که در آن شکایت خود را ارائه داده اید ذکر کنید.

نام:

عنوان:

سازمان:

نشانی:

تلفن:

بخش 6:

نام سازمانی که علیه آن شکایت شده است:

پاسخگو:

عنوان:

شماره تلفن:

می توانید مطالب نوشتاری یا اطلاعات دیگری را که فکر می کنید مرتبط با شکایت شماست ضمیمه کنید.

امضاء نمودن و درج تاریخ در ذیل الزامیست:

تاریخ

امضاء

لطفا این فرم را به یکی از نمایندگان خدمات مشتریان تحویل دهید یا به نشانی زیر پست کنید:

Customer Service
Metrolink
P.O. Box 531776
Los Angeles, CA 90053-1776