

Orange County Transportation Authority
Thủ tục Khiếu nại Tiêu đề VI
Theo dõi và điều tra



Chính sách của Cơ quan Giao thông Vận tải Quận Cam (OCTA) là nỗ lực hết sức để đảm bảo rằng tất cả các chương trình, dịch vụ, hoạt động và lợi ích được thực hiện mà không có sự phân biệt đối xử. OCTA tuân theo các thủ tục điều tra và định dạng khiếu nại phù hợp với các yêu cầu của Tiêu đề VI. Đây là thủ tục của OCTA để theo dõi và điều tra các khiếu nại cáo buộc phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.

Bất kỳ người nào tin rằng mình, với tư cách cá nhân, hoặc với tư cách là thành viên của bất kỳ nhóm người cụ thể nào, đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia, đều có thể nộp đơn khiếu nại lên OCTA, Cơ quan Giao thông Liên bang. Hành chính (FTA), hoặc Bộ trưởng Giao thông vận tải. Hơn nữa, OCTA nghiêm cấm đe dọa, ép buộc hoặc tham gia vào các hành vi phân biệt đối xử khác đối với bất kỳ ai vì người đó đã nộp đơn khiếu nại để đảm bảo các quyền được bảo vệ bởi Tiêu đề VI.

Đơn khiếu nại có chữ ký phải được nộp trong vòng 180 ngày sau ngày bị cáo buộc phân biệt đối xử, trừ khi thời gian nộp đơn được Bộ trưởng Giao thông vận tải gia hạn. OCTA khuyến khích gửi khiếu nại ngay từ đầu cho OCTA để được giải quyết. Tuy nhiên, trong những trường hợp người khiếu nại không hài lòng với cách giải quyết của OCTA, khiếu nại tương tự có thể được gửi tới FTA hoặc Bộ trưởng Giao thông vận tải để điều tra. Trừ khi được cho phép khác, quyết định cuối cùng về tất cả các khiếu nại Tiêu đề VI ảnh hưởng đến các chương trình do FTA quản lý sẽ do Bộ trưởng Giao thông Vận tải đưa ra.

Các khiếu nại bằng văn bản có chữ ký có thể được gửi trực tiếp tới OCTA hoặc các văn phòng FTA được xác định bên dưới:

- Maggie McJilton, Executive Director
PACE/Office of Civil Rights
Orange County Transportation Authority
550 South Main Street
P.O. Box 14184
Orange, CA 92863-1584
- Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Title VI Program Coordinator
East Building, 5th Floor-TCR
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

Thông tin khiếu nại phải bao gồm ngày xảy ra hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc, khi (những) người khiếu nại biết về hành động phân biệt đối xử bị cáo buộc; hoặc ngày mà hành vi đó đã được giảm giá hoặc trường hợp hành vi mới nhất.

Người khiếu nại nên trình bày mô tả chi tiết về (các) vấn đề, bao gồm (các) tên và (các) chức danh công việc của (những) cá nhân được coi là các bên trong đơn khiếu nại. Cáo buộc phải liên quan đến sự phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia. Các cáo buộc phải liên quan đến một dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động của OCTA của người nhận viện trợ liên bang, người nhận phụ hoặc nhà thầu.

Trong trường hợp người khiếu nại không thể hoặc không có khả năng cung cấp một tuyên bố bằng văn bản nhưng muốn OCTA hoặc FTA điều tra hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc, thì có thể đưa ra khiếu nại bằng lời nói về hành vi phân biệt đối xử. Người khiếu nại sẽ được phỏng vấn bởi một quan

Orange County Transportation Authority
Thủ tục Khiếu nại Tiêu đề VI
Theo dõi và điều tra



chức thích hợp được ủy quyền để nhận khiếu nại. Nếu cần, viên chức sẽ hỗ trợ người khiếu nại chuyển các khiếu nại bằng lời nói thành văn bản. Dịch vụ phiên dịch sẽ được cung cấp cho tất cả những người khiếu nại, nếu cần. Tuy nhiên, tất cả các khiếu nại đều phải có chữ ký của người khiếu nại hoặc người đại diện của họ.

Thông tin để nộp đơn khiếu nại Tiêu đề VI có thể được truy cập trên trang web của OCTA tại www.octa.net hoặc bằng cách liên hệ với Phòng Quan hệ Khách hàng của OCTA theo số 714-636-RIDE. Các yêu cầu qua email hoặc khiếu nại ban đầu có thể được gửi trực tiếp đến Văn phòng Dân quyền OCTA tại titlevi-inquiries@octa.net. Thông báo bảo vệ Tiêu đề VI bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha được cung cấp trong các tài liệu quảng cáo có sẵn trên xe buýt OCTA và Cửa hàng OCTA. Dịch vụ dịch thuật đa ngôn ngữ có sẵn tại 714-636-RIDE.

Định dạng Khiếu nại:

- Tất cả các khiếu nại phải bằng văn bản và có chữ ký của người khiếu nại hoặc người đại diện của họ trước khi hành động có thể được thực hiện. Khiếu nại phải trình bày đầy đủ nhất có thể các sự kiện và hoàn cảnh xung quanh sự phân biệt đối xử bị cáo buộc.
- OCTA sẽ cung cấp cho người khiếu nại hoặc người đại diện của họ văn bản xác nhận rằng OCTA đã nhận được khiếu nại trong vòng mười ngày làm việc.

Theo dõi khiếu nại:

- Thông tin khiếu nại sau đây sẽ được theo dõi trên nhật ký Khiếu nại/Điều tra theo Tiêu đề VI của OCTA bởi Văn phòng Quyền Công dân trong Bộ phận Tham gia Cộng đồng và Nhân dân:
 1. Ngày Văn phòng Quyền Công dân OCTA nhận được khiếu nại
 2. Ngày thư xác nhận đã được gửi cho người khiếu nại
 3. thực thể
 4. danh mục được bảo vệ
 5. Chương trình/Hoạt động/Dịch vụ
 6. Tóm tắt cáo buộc
 7. Tình trạng khiếu nại
 8. Khiếu nại có được điều tra không – có/không
 9. Hành động
 10. Thư phản hồi đã được gửi đến người khiếu nại - hành động được thực hiện

Xác định giá trị điều tra:

OCTA sẽ bắt đầu điều tra trong vòng mười lăm (15) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại hợp lệ. Một khiếu nại sẽ được coi là điều tra xứng đáng trừ khi:

- Nó hiện rõ trên khuôn mặt của nó là phù phiếm hay tầm thường.
- Trong thời gian quy định để đưa ra quyết định về quyền tài phán và giá trị điều tra, bên bị khiếu nại tự nguyện thừa nhận hành vi không tuân thủ và đồng ý thực hiện hành động khắc phục thích hợp.

Orange County Transportation Authority
Thủ tục Khiếu nại Tiêu đề VI
Theo dõi và điều tra



- Trong thời hạn xác định thẩm quyền và kết quả điều tra, người khiếu nại rút đơn khiếu nại; hoặc
- Có lý do chính đáng khác cho việc không điều tra khiếu nại (ví dụ: bị đơn hiện đang bị điều tra bởi một cơ quan Liên bang khác).

Yêu cầu Thông tin Bổ sung từ Người khiếu nại và/hoặc Bị đơn:

Trong trường hợp người khiếu nại hoặc bị đơn chưa gửi đủ thông tin để đưa ra quyết định về quyền tài phán hoặc giá trị điều tra, OCTA có thể yêu cầu thông tin bổ sung từ một trong hai bên. Yêu cầu này sẽ được thực hiện trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại và sẽ yêu cầu bên đó gửi thông tin trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu ban đầu. Việc người khiếu nại không gửi thông tin bổ sung trong khung thời gian được chỉ định có thể được coi là lý do chính đáng để xác định không có giá trị điều tra. Việc người trả lời không gửi thông tin bổ sung trong khung thời gian được chỉ định có thể được coi là lý do chính đáng để xác định việc không tuân thủ.

phóng sự điều tra:

OCTA sẽ hoàn thành điều tra trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại. Nếu cần thêm thời gian cho cuộc điều tra, người khiếu nại sẽ được liên lạc. Một báo cáo bằng văn bản sẽ được chuẩn bị bởi điều tra viên có trách nhiệm khi kết thúc điều tra. Báo cáo điều tra sẽ bao gồm những điều sau đây:

- Tóm tắt đơn khiếu nại, bao gồm tuyên bố về các vấn đề mà người khiếu nại nêu ra và câu trả lời của người bị đơn đối với từng cáo buộc, trích dẫn các Luật, quy tắc, quy định và hướng dẫn liên quan của Liên bang, Tiểu bang và Địa phương, v.v.
- Mô tả cuộc điều tra, bao gồm danh sách những người được điều tra viên liên hệ và tóm tắt các cuộc phỏng vấn đã thực hiện; và một tuyên bố về những phát hiện và khuyến nghị của điều tra viên. Một lá thư kết thúc sẽ được cung cấp cho người khiếu nại.

Yêu cầu về Dòng thời gian của OCTA:

Đơn khiếu nại đã ký nộp cho Văn phòng Dân quyền OCTA	180 ngày
Văn bản xác nhận của OCTA kể từ ngày nhận bắt đầu điều tra	10 ngày
Yêu cầu thông tin bổ sung từ (những) người khiếu nại	15 ngày
Gửi thông tin bổ sung	60 ngày
hoàn thành điều tra	90 ngày

Yêu cầu lưu trữ hồ sơ:

Cán bộ Tuân thủ Quyền Công dân của OCTA sẽ đảm bảo rằng tất cả hồ sơ liên quan đến Quy trình Khiếu nại Tiêu đề VI của OCTA được lưu giữ cùng với hồ sơ của bộ trong bảy năm kể từ ngày khiếu nại.

Orange County Transportation Authority
Thủ tục Khiếu nại Tiêu đề VI
Theo dõi và điều tra



Hồ sơ sẽ có sẵn để kiểm tra xem xét tuân thủ.