

اداره ترابری اورنج کانتی  
رویه شکایت تحت Title VI  
پیگیری و رسیدگی



خط مشی اداره ترابری اورنج کانتی (OCTA) این است که بهترین تلاش خود را برای اطمینان از اجرای همه برنامه ها، خدمات، فعالیت ها و مزایا بدون تبعیض به کار گیرد. OCTA از رویه های رسیدگی به شکایت و دارای فرمت پیروی می کند که مطابق با الزامات Title VI است. این رویه OCTA برای پیگیری و رسیدگی به شکایات مربوط به تبعیض بر اساس نژاد، رنگ، یا ملیت است.

هر شخصی که معتقد است که او، شخصاً یا به عنوان عضوی از گروه خاصی از افراد، بر اساس نژاد، رنگ یا ملیت مورد تبعیض قرار گرفته است، می تواند بصورت کتبی شکایتی را به OCTA، اداره ترابری فدرال (FTA) یا وزیر ترابری (DOT) ارائه دهد. علاوه بر این، OCTA تهدید، اجبار یا مشارکت در سایر رفتارهای تبعیض آمیز علیه هر کسی که شکایتی را برای حفظ حقوق محافظت شده تحت Title VI ارائه کرده است ممنوع می کند.

شکایت باید ظرف مدت 180 روز پس از تاریخ تبعیض ادعا شده ثبت شود، مگر اینکه زمان ثبت شکایت توسط وزیر ترابری یا FTA تمدید شود. شکایات می تواند به صورت آنلاین در [octa.net/contact/customer-comment-form](http://octa.net/contact/customer-comment-form)، و با ایمیل به [titlevi-inquiries@octa.net](mailto:titlevi-inquiries@octa.net) ارسال شود یا به صورت شفاهی از طریق بخش خدمات مشتری OCTA 714-636-RIDE مطرح شود، یا شخصاً به صورت حضوری به دفتر اداری OCTA ارائه گردد. OCTA خواستار است که در ابتدا شکایات برای حل و فصل در OCTA ثبت شود. با این حال، در مواردی که شاکی از تصمیم OCTA ناراضی است، ممکن است همان شکایت برای رسیدگی به FTA یا وزیر ترابری ارسال شود.

همچنین ممکن است شکایات ارائه شده کتبی مستقیماً به OCTA یا دفاتر FTA و وزیر ترابری که در زیر مشخص شده اند ارسال شوند:

**اداره ترابری اورنج کانتی:**

مگی مک جیلتون (Maggie McJilton)  
مدیر اجرایی، مشارکت مردم و جامعه  
مسئول تطبیق الزامات قانونی فدرال  
600 South Main St.  
Orange, CA 92868

**مدیریت بزرگراه فدرال**

وزارت ترابری ایالات متحده  
توجه: دفتر حقوق شهروندی  
1200 New Jersey Avenue, SE  
8th Floor E81-105  
Washington, DC 20590

**اداره ترابری فدرال:**

دفتر حقوق شهروندی  
توجه: Complaint Team  
East Building, 5th Floor – TCR  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington, DC 20590/1200

اطلاعات مربوط به شکایت باید شامل تاریخ اقدام تبعیض آمیز ادعا شده باشد، منظور تاریخی است که شاکی یا شاکیان از اقدام تبعیض آمیز ادعا شده؛ یا تاریخ نادیده گرفتن این رفتار یا آخرین نمونه رفتار آگاه شدند.

شاکیان باید شرح مفصل موضوع (موضوعات) را ارائه دهند، از جمله نام(ها) و عنوان(های) شغلی آن افراد که به عنوان طرفین شکایت تلقی می شوند. این اتهام باید شامل تبعیض بر اساس نژاد، رنگ یا ملیت باشد. ادعاها باید شامل خدمات، برنامه یا فعالیت OCTA از دریافت کننده کمک و پشتیبانی فدرال، دریافت کننده فرعی یا پیمانکار باشد.

در مواردی که شاکی نمی تواند یا قادر به ارائه بیانیه کتبی نیست اما تمایل دارد که OCTA به تبعیض ادعا شده رسیدگی کند، ممکن است شکایت شفاهی از تبعیض مطرح شود. شاکی با نمایند تعیین شده که مجاز به دریافت شکایت است، گفتگو خواهد کرد. در صورت لزوم، نماینده به شاکی در تبدیل شکایات شفاهی به کتبی کمک می کند. در صورت لزوم خدمات ترجمه به همه شکایت کنندگان ارائه خواهد شد.

اطلاعات مربوط به ثبت شکایت تحت Title VI را می توان در وب سایت OCTA به آدرس [www.octa.net](http://www.octa.net) در دسترس است یا میتوان با تماس با بخش روابط مشتری OCTA در RIDE-636-714 (خدمات ترجمه چند زبانه در دسترس است) آن را دریافت کرد. درخواست های تحت ایمیل یا شکایات اولیه را می توان مستقیماً به دفتر حقوق مدنی OCTA به آدرس [titlevi-inquiries@octa.net](mailto:titlevi-inquiries@octa.net) ارسال کرد.

#### فرمت شکایت:

- شکایات باید در صورت امکان به طور کامل حقایق و شرایط مربوط به تبعیض ادعا شده را بیان کنند.
- OCTA به شاکای یا نماینده وی تأییدیه کتبی مبنی بر دریافت شکایت از طرف OCTA ظرف ده روز کاری ارائه می دهد.

#### پیگیری شکایات:

- اطلاعات شکایت زیر توسط دفتر حقوق مدنی در بخش مشارکت مردم و جامعه در گزارش شکایات/رسیدگی تحت OCTA Title VI پیگیری می شود:

1. تاریخ دریافت شکایت توسط دفتر حقوق مدنی OCTA
2. تاریخ ارسال نامه تأییدیه به شاکای
3. نهاد
4. دسته حفاظت شده
5. برنامه/فعالیت/خدمات
6. خلاصه ای از ادعا
7. وضعیت شکایت
8. آیا شکایت مورد بررسی قرار گرفت - بله / نه
9. اقدامات انجام شده
10. پاسخ نامه برای شاکای ارسال شد - اقدام انجام شد

#### تعیین شایستگی رسیدگی:

OCTA ظرف مدت پانزده (15) روز کاری پس از دریافت شکایت معتبر، تحقیقات و رسیدگی را آغاز خواهد کرد. شکایت به عنوان تحقیقات مستحق یا شایسته در نظر گرفته خواهد شد مگر اینکه:

- شکایت به وضوح در ظاهر متن، بیهوده یا بی اهمیت به نظر برسد.
- در مدت زمانی که برای تعیین صلاحیت و شایستگی برای رسیدگی تخصیص داده شد، طرف مورد شکایت داوطلبانه عدم انطباق را پذیرفته و با انجام اقدامات اصلاحی مناسب موافقت می کند.
- در مدت زمانی که برای تعیین صلاحیت و شایستگی برای رسیدگی تخصیص داده شد، شاکای شکایت را پس می گیرد؛ یا
- دلایل مناسب دیگری برای عدم رسیدگی به شکایت وجود دارد (به عنوان مثال طرف پاسخ دهنده در حال حاضر تحت رسیدگی توسط یک سازمان فدرال دیگر است).

#### درخواست اطلاعات اضافی از شاکای و یا پاسخ دهنده:

در صورتی که شاکای یا پاسخ دهنده اطلاعات کافی برای تعیین صلاحیت یا شایستگی رسیدگی ارائه نکرده باشد، OCTA می تواند از هر یک از طرفین درخواست اطلاعات اضافی کند. این درخواست باید ظرف مدت 15 روز کاری پس از دریافت شکایت انجام شود و از طرف خواسته می شود که اطلاعات را ظرف 60 روز کاری از تاریخ درخواست اصلی ارائه دهد. عدم ارائه اطلاعات اضافی توسط شاکای در بازه زمانی

تعیین شده ممکن است دلیل مناسبی برای تعیین عدم شایستگی برای رسیدگی باشد. عدم ارائه اطلاعات اضافی توسط پاسخ دهنده در بازه زمانی تعیین شده ممکن است دلیل مناسبی برای تعیین عدم انطباق باشد.

### گزارش تحقیق:

OCTA تحقیق و رسیدگی را در مدت زمان نود (90) روز پس از دریافت شکایت تکمیل خواهد کرد. در صورتی که زمان بیشتری برای رسیدگی لازم باشد، با شاکی تماس گرفته خواهد شد. گزارش کتبی توسط بازرس مسئول در پایان تحقیقات تهیه خواهد شد. گزارش تحقیق شامل موارد زیر خواهد بود:

- خلاصه ای از شکایت، از جمله بیانیه ای از مسائل مطرح شده توسط شاکی و پاسخ طرف پاسخ دهنده به هر یک از اتهامات، استناد به قوانین مربوطه فدرال، ایالتی و محلی، قوانین، مقررات و دستورالعمل ها و غیره.
- شرح تحقیقات، شامل لیستی از افرادی که توسط بازپرس با آنها تماس گرفته شده و خلاصه ای از مصاحبه های انجام شده و بیانیه ای از یافته ها و توصیه های بازپرس است. نامه پایانی به شاکی ارائه خواهد شد.

### الزامات جدول زمانی OCTA:

180 روز	شکایت امضا شده در دفتر حقوق مدنی OCTA
10 روز	تأییدیه کتبی OCTA از تاریخ دریافت
15 روز	شروع تحقیقات و رسیدگی
15 روز	درخواست اطلاعات اضافی از شاکی یا شاکیان
60 روز	ارسال اطلاعات اضافی تحقیقات کامل 90 روز

### الزامات نگهداری سوابق:

مسئول انطباق با حقوق مدنی OCTA اطمینان حاصل خواهد کرد که تمام سوابق مربوط به روند شکایت Octa Title VI همراه با سوابق اداره به مدت هفت سال از تاریخ شکایت نگهداری می شود.

سوابق برای ارزیابی های بررسی انطباق در دسترس خواهد بود.