

Cơ Quan Chuyên Chở Quận Cam
Phương Thức Than Phiền theo Tựa Đề VI
Theo Dõi và Điều Tra



Chính sách của Cơ Quan Chuyên Chở Quận Cam (Orange County Transportation Authority, hay OCTA) là luôn bảo đảm không kỳ thị khi thực hiện tất cả các chương trình, dịch vụ, hoạt động và quyền lợi. OCTA tuân hành các thể thức điều tra và giải quyết than phiền phù hợp với các đòi hỏi của Tựa Đề VI. Đây là thể thức của OCTA để theo dõi và điều tra các than phiền cáo buộc kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.

Bất kỳ người nào cho rằng mình, với tư cách cá nhân, hoặc là người của bất kỳ nhóm người cụ thể nào, bị kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, đều có thể đệ đơn than phiền cho OCTA, Cơ Quan Chuyên Chở Liên Bang (Federal Transit Administration, hay FTA) hoặc Bộ Trưởng Bộ Chuyên Chở (Secretary of Transportation). Hơn nữa, OCTA nghiêm cấm đe dọa, ép buộc hoặc kỳ thị bất kỳ người nào do người này đã đệ đơn than phiền để bảo vệ các quyền hạn được bảo vệ theo Tựa Đề VI.

Phải nộp đơn than phiền trong vòng 180 ngày sau ngày cáo buộc bị kỳ thị, trừ khi Bộ Trưởng Bộ Chuyên Chở hoặc FTA cho phép gia hạn thời gian nộp đơn. Có thể nộp đơn than phiền trực tuyến tại octa.net/contact/customer-comment-form, gửi điện thư đến titlevi-inquiries@octa.net, gọi cho Ban Dịch Vụ Khách Hàng của OCTA theo số 714-636-RIDE, hoặc trực tiếp đến văn phòng hành chính của OCTA. OCTA khuyến khích trước hết nên nộp đơn than phiền cho OCTA để giải quyết. Tuy nhiên, nếu người than phiền không hài lòng với cách giải quyết của OCTA, thì có thể gửi đơn tương tự đến FTA hoặc Bộ Trưởng Bộ Chuyên Chở để điều tra.

Cũng có thể trực tiếp gửi đơn than phiền đến OCTA hoặc các văn phòng FTA và Bộ Trưởng Chuyên Chở theo thông tin bên dưới:

Cơ Quan Chuyên Chở Quận Cam:

Maggie McJilton
Giám Đốc Điều Hành, Phân Ban Gắn Kết Người Dân và Cộng Đồng
Viên Chức Tuân Hành Liên Bang
600 South Main St.
Orange, CA 92868

Federal Transit Administration:

Office of Civil Rights
Attention: Complaint Team
East Building, tầng 5 – TCR
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 205901200

Federal Highway Administration

U.S. Department of Transportation
Attention: Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
8th Floor E81-105
Washington, DC 20590

Thông tin than phiền phải bao gồm ngày cáo buộc bị kỳ thị, khi (những) người than phiền biết được hành động cáo buộc là kỳ thị; hoặc ngày bắt đầu kỳ thị hoặc bị kỳ thị mới nhất.

Cơ Quan Chuyên Chở Quận Cam
Phương Thức Than Phiền theo Tựa Đề VI
Theo Dõi và Điều Tra



Người than phiền phải mô tả chi tiết (các) vấn đề, bao gồm tên và chức danh của (những) người được xem là các bên liên quan. Cáo buộc phải liên quan đến kỳ thị vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia. Các cáo buộc phải liên quan đến dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động của OCTA cho người được trợ cấp liên bang, người được trợ cấp phụ hoặc người thuê.

Nếu người than phiền không thể trình bày bằng văn bản nhưng mong muốn OCTA điều tra cáo buộc kỳ thị, thì có thể than phiền bằng lời nói. Người đại diện thích hợp được ủy nhiệm tiếp nhận than phiền sẽ phỏng vấn người than phiền. Nếu xét thấy cần thiết, người đại diện sẽ hỗ trợ người than phiền chuyển than phiền bằng lời nói sang văn bản. Cũng sẽ cung cấp dịch vụ dịch thuật cho tất cả người than phiền, nếu cần thiết.

Có thể xem thông tin để nộp đơn than phiền Tựa Đề VI trên mạng lưới của OCTA tại www.octa.net hoặc liên lạc với Ban Quan Hệ Khách Hàng OCTA theo số 714-636-RIDE (có sẵn dịch vụ dịch thuật đa ngôn ngữ). Có thể gửi trực tiếp các thắc mắc qua điện thư hoặc than phiền ban đầu đến Văn Phòng Dân Quyền OCTA tại titlevi-inquiries@octa.net.

Dạng than phiền:

- Than phiền phải nêu rõ, trong phạm vi đầy đủ nhất, các sự kiện và hoàn cảnh liên quan cáo buộc kỳ thị.
- OCTA sẽ cung cấp cho người than phiền hoặc người đại diện xác nhận OCTA đã nhận đơn than phiền trong vòng 10 ngày làm việc.

Theo dõi than phiền:

- Sẽ theo dõi thông tin than phiền sau đây trong sổ Điều Tra/Than Phiền Tựa Đề VI OCTA của Văn Phòng Dân Quyền thuộc Phân Ban Gắn Kết Người Dân và Cộng Đồng:
 1. Ngày Văn Phòng Dân Quyền OCTA nhận đơn than phiền
 2. Ngày gửi thư xác nhận cho người than phiền
 3. Tổ chức
 4. Danh mục được bảo vệ
 5. Chương trình/Hoạt động/Dịch vụ
 6. Tóm lược cáo buộc
 7. Tình trạng than phiền
 8. Than phiền đã được điều tra chưa – rồi/chưa
 9. Hành động thực hiện
 10. Đã gửi thư phúc đáp cho người than phiền - hành động thực hiện

Xác nhận kết quả điều tra:

OCTA sẽ bắt đầu tiến trình điều tra trong vòng mười lăm (15) ngày làm việc từ lúc được đơn than phiền hợp lệ. Cần điều tra đơn than phiền, trừ khi:

Cơ Quan Chuyên Chở Quận Cam
Phương Thức Than Phiền theo Tựa Đề VI
Theo Dõi và Điều Tra



- Rõ ràng là vô lý hoặc nhỏ nhặt.
- Trong thời gian chọn nơi thẩm quyền và căn bản điều tra, bên bị than phiền tự nguyện thừa nhận hành vi không tuân hành và đồng ý sửa đổi hậu quả thích hợp.
- Trong thời gian chọn nơi thẩm quyền và căn bản điều tra a, người than phiền rút đơn; hoặc
- Có lý do chính đáng khác để không điều tra than phiền (thí dụ: bị đơn hiện đang bị một cơ quan liên bang khác điều tra).

Yêu cầu người than phiền và/hoặc bị đơn cung cấp thêm thông tin:

Nếu người than phiền hoặc bị đơn không gửi đủ thông tin để chọn nơi thẩm quyền hoặc căn bản điều tra, OCTA có thể yêu cầu một trong hai bên cung cấp thêm thông tin. Phải thực hiện yêu cầu này trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn than phiền và sẽ đòi hỏi gửi thông tin trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu ban đầu. Nếu người than phiền không gửi thêm thông tin trong khoảng thời gian cho phép thì có thể được xem là lý do chính đáng để không điều tra. Nếu bị đơn không gửi thêm thông tin trong khoảng thời gian cho phép, thì có thể được xem là lý do chính đáng để xác nhận không tuân hành.

Báo cáo điều tra:

OCTA sẽ hoàn tất điều tra trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ lúc nhận đơn than phiền. Nếu cần thêm thời gian để điều tra thì sẽ liên lạc với người than phiền. Người điều tra có trách nhiệm soạn báo cáo bằng văn bản khi kết thúc điều tra. Báo cáo điều tra phải bao gồm những nội dung sau đây:

- Tóm lược than phiền, bao gồm trình bày các vấn đề và phúc đáp cho từng cáo buộc, trích dẫn 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 người điều tra liên lạc và tóm lược các cuộc phỏng vấn thực hiện, cũng như phần trình bày những điều tìm được và khuyến cáo của người điều tra. Sau đó sẽ gửi thư kết luận cho người than phiền.

Đòi hỏi thời gian OCTA:

Đơn than phiền có chữ ký nộp cho Văn Phòng Dân Quyền OCTA	180 ngày
Thư xác nhận của OCTA kể từ ngày nhận đơn than phiền	10 ngày
Bắt đầu điều tra	15 ngày
Yêu cầu (những) người than phiền cung cấp thêm thông tin	15 ngày
Nộp thêm thông tin	60 ngày
Hoàn tất điều tra	90 ngày

**Cơ Quan Chuyên Chở Quận Cam
Phương Thức Than Phiền theo Tựa Đề VI
Theo Dõi và Điều Tra**



Đòi hỏi lưu hồ sơ:

Viên Chức Tuân Hành Dân Quyền của OCTA bảo đảm lưu giữ tất cả hồ sơ liên quan đến Tiến Trình Than Phiền Tựa Đề VI của OCTA trong hồ sơ của ban trong 7 năm kể từ ngày than phiền.

Sẽ có sẵn hồ sơ để kiểm tra duyệt xét tuân hành.