



Orange County Transportation Authority
Thủ Tục Than Phiền Tựa Đề VI
Theo Dõi và Điều Tra

Nhà Đường Cục Giao Thông Quận Orange (Orange County Transportation Authority - OCTA) có chính sách tận dụng các nỗ lực của mình để đảm bảo tất cả các chương trình, dịch vụ, hoạt động và quyền lợi được tiến hành mà không có sự kỳ thị. OCTA làm theo các thủ tục về điều tra than phiền và dạng thức tuân thủ theo các đòi hỏi của Tựa Đề VI. Đây là thủ tục của OCTA trong việc theo dõi và điều tra các than phiền cho là có sự kỳ thị về chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.

Bất cứ người nào tin rằng mình, với tư cách là cá nhân hoặc hội viên của bất cứ hạng người nào, đã bị kỳ thị trên căn bản chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia có thể nộp một đơn than phiền lên OCTA, Ban Quản Trị Vận Chuyển Liên Bang (Federal Transit Administration - FTA) hoặc Bộ Trưởng Giao Thông. Hơn nữa, OCTA cấm đe dọa, ép buộc hoặc tham gia vào hành vi kỳ thị nào khác đối với bất cứ ai vì người này đã nộp một đơn than phiền để đảm bảo các quyền được bảo vệ theo Tựa Đề VI.

Bản than phiền đã ký tên phải được nộp lên trong vòng 180 ngày sau ngày được cho là kỳ thị, trừ khi thời gian nộp đơn được Bộ Trưởng Giao Thông gia hạn. OCTA khuyên là các than phiền lúc đầu nên được nộp lên cho OCTA để được giải quyết. Tuy nhiên, trong các trường hợp mà người than phiền không hài lòng với cách giải quyết của OCTA, cũng than phiền đó có thể được nộp lên cho FTA hoặc Bộ Trưởng Giao Thông để điều tra. Trừ khi mặt khác được cho phép, quyết định sau cùng của tất cả các than phiền theo Tựa Đề VI có ảnh hưởng tới các chương trình được điều hành bởi FTA sẽ phải được thực hiện bởi Văn Phòng Bộ Trưởng, Bộ Giao Thông (Department of Transportation - DOT).

Các đơn than phiền có ký tên có thể được nộp thẳng cho OCTA hoặc các văn phòng FTA được nhận ra dưới đây:

Kenneth Phipps, Deputy CEO
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

- Federal Transit Administration Region IX
Civil Rights Officer
201 Mission Street, Suite 1650
San Francisco, CA 94105-1839

Thông tin than phiền cần kể vào ngày có hành động được cho là kỳ thị, khi (những) người than phiền biết được hành động được cho là kỳ thị; hoặc ngày mà hành vi đó được coi nhẹ hoặc trường hợp mới nhất về hành vi.

Những người than phiền cần nêu ra mô tả chi tiết về (các) vấn đề, kể cả (các) tên và (các) chức vụ công việc của (những) cá nhân được cảm nhận là các bên trong than phiền. Giả định phải có liên quan đến sự kỳ thị dựa trên các nguyên có về chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia. Các giả định phải có liên quan đến dịch vụ của OCTA, các chương trình hoặc hoạt động của người nhận sự giúp đỡ của liên bang, người nhận phụ hoặc nhà thầu.

Trong các trường hợp mà người than phiền không thể hoặc không có khả năng cung cấp một bản tường trình nhưng muốn OCTA hoặc FTA điều tra về vụ được cho là kỳ thị, than phiền về sự kỳ thị bằng lời nói có thể được thực hiện. Người than phiền sẽ được phỏng vấn bởi một viên chức thích hợp được phép nhận các than phiền. Nếu cần, viên chức này sẽ giúp cho người than phiền chuyển các than phiền bằng lời nói thành văn bản. Các dịch vụ phiên dịch sẽ được cung cấp cho tất cả những người than phiền, nếu cần. Tuy nhiên, tất cả các than phiền, phải được người than phiền hoặc đại diện của họ ký tên vào.

Thông tin về việc nộp một đơn than phiền Tựa Đề VI có thể tìm thấy trên trang mạng của OCTA tại www.octa.net hoặc qua việc liên lạc với Ban Liên Hệ Khách Hàng OCTA tại số 714-636-RIDE. Các câu hỏi hoặc than phiền lúc đầu qua E-mail có thể được gửi thẳng cho Văn Phòng Dân Quyền của OCTA tại số titlevi-inquiries@octa.net. Thông báo bảo vệ Tựa Đề VI bằng tiếng Anh và Tây Ban Nha có trong Sổ Xe Buýt của OCTA và trong các cuốn sách nhỏ hiện có trên các xe buýt của OCTA, tại tám trung tâm giao thông chính, hai địa điểm văn phòng hành chính và Tiệm OCTA. Các dịch vụ phiên dịch đa ngôn ngữ hiện có tại số 714-636-RIDE.

Dạng Thức Than Phiền:

- Mọi than phiền đều phải trên văn bản và có chữ ký của người than phiền hoặc đại diện của người này trước khi hành động có thể được đảm nhận. Các than phiền sẽ nêu, càng đầy đủ càng tốt, các sự kiện và cảnh ngộ xung quanh vụ được cho là kỳ thị.
- OCTA sẽ cung cấp cho người than phiền hoặc đại diện của người này một bản xác nhận rằng OCTA đã nhận được than phiền trong vòng mười ngày làm việc.

Theo Dõi Các Than Phiền:

- Thông tin than phiền sau đây sẽ được theo dõi trên sổ Than Phiền/Điều Tra Tựa Đề VI của OCTA bởi Văn Phòng Dân Quyền thuộc Phân Ban Phát Triển Tổ Chức & Nguồn Tài Nguyên Nhân Lực:
 1. Ngày than phiền đã nhận được bởi Văn Phòng Dân Quyền OCTA
 2. Ngày thư xác nhận được gửi cho người than phiền
 3. Đoàn thể
 4. Hạng mục được bảo vệ
 5. Chương Trình/Hoạt Động/Dịch Vụ
 6. Tóm lược về giá định
 7. Tình trạng than phiền
 8. Than phiền đã có được điều tra hay không – có/không
 9. Hành Động Đảm Nhận
 10. Thư trả lời được gửi cho người than phiền - hành động đảm nhận

Quyết Định về Giá Trị Điều Tra:

OCTA sẽ bắt đầu điều tra trong vòng mười lăm (15) ngày làm việc sau khi nhận được một than phiền có hiệu lực. Một than phiền sẽ được coi là đáng điều tra trừ khi:

- Bề ngoài rõ ràng mang tính phù phiếm hoặc tầm thường.
- Trong khoảng thời gian cho phép để đi đến một quyết định về quyền quản hạt và giá trị điều tra, bên bị than phiền tự thú nhận là không tuân thủ và đồng ý đảm nhận hành động sửa sai thích hợp.

- Trong khoảng thời gian cho phép để đi đến một quyết định về quyền quản hạt và giá trị điều tra, bên than phiền rút lại sự than phiền; hoặc
- Hiện có nguyên nhân chính đáng để không phải điều tra sự than phiền (thí dụ bị đơn hiện đang chịu sự điều tra bởi một cơ quan Liên Bang khác).

Yêu cầu có Thông Tin Thêm từ Người Than Phiền và/hoặc Bị Đơn:

Trong trường hợp người khiếu nại hoặc bị đơn không nộp đủ thông tin để đi đến quyết định về quyền quản hạt hoặc giá trị điều tra, OCTA có thể yêu cầu thêm thông tin từ bất cứ bên nào. Yêu cầu này sẽ được thực hiện trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được than phiền và sẽ đòi hỏi bên này một thông tin trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu lúc đầu. Việc người than phiền không nộp thêm thông tin trong khoảng thời gian quy định có thể được coi là nguyên nhân chính đáng để đi đến một quyết định là không có giá trị điều tra. Việc bị đơn không nộp thêm thông tin trong khoảng thời gian quy định có thể được coi là nguyên nhân chính đáng để đi đến một quyết định là không có giá trị điều tra.

Báo Cáo Điều Tra:

OCTA sẽ hoàn tất điều tra trong vòng chín mươi (90) ngày sau khi nhận được than phiền. Nếu cần thêm thời gian để điều tra, người than phiền sẽ được liên lạc cho biết. Một bản báo cáo sẽ được soạn thảo bởi người điều tra chịu trách nhiệm vào lúc kết thúc cuộc điều tra. Báo cáo điều tra sẽ bao gồm những điều sau đây:

- Tóm lược về than phiền, bao gồm tường trình về các vấn đề được người than phiền đưa ra và trả lời của bị đơn cho mỗi giả định, trát đòi hầu tòa theo Luật, các điều lệ, thể lệ, và quy định, v.v...tương ứng của Liên Bang, Tiểu Bang, và Địa Phương.
- Mô tả về cuộc điều tra, bao gồm một danh sách những người được điều tra viên liên lạc và một bản tóm lược các cuộc phỏng vấn đã được tiến hành; và một tường trình về các phát hiện và đề nghị của điều tra viên. Một thư đúc kết sẽ được cung cấp cho người than phiền.

Các Đòi Hỏi Về Thời Hạn Của OCTA:

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

Các Đòi Hỏi Giữ Sổ Sách:

Viên Chức Tuân Thủ Dân Quyền OCTA sẽ đảm bảo mọi hồ sơ có liên quan tới Tiến Trình Than Phiền Tựa Đề VI OCTA được duy trì cho các hồ sơ của ban ngành trong bảy năm kể từ ngày than phiền.

Các hồ sơ sẽ có sẵn cho các kiểm tra duyệt xét về tuân thủ.