

## **COMPLAINT PROCEDURES THỂ THỨC THAN PHIỀN**

### **How to file a Title VI Complaint**

Cách nộp đơn Than Phiền Tựa Đề VI

Hành khách phải nộp đơn than phiền bằng văn bản có chữ ký trong vòng một trăm tám mươi (180) ngày của ngày bị kỳ thị cuối cùng. Đơn than phiền phải bao gồm thông tin sau đây: Họ tên, địa chỉ của quý vị và cách liên lạc với quý vị (thí dụ như số điện thoại, địa chỉ điện thư (email), v.v...). Xin cho biết quý vị bị kỳ thị bằng cách nào, khi nào, ở đâu, và lý do. Bao gồm địa điểm, tên và thông tin liên lạc với bất cứ nhân chứng nào. Đơn than phiền có thể được nộp bằng văn bản đến Metrolink đến địa chỉ sau đây:

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

Người nộp đơn than phiền cũng có thể dùng các phương thức sau đây để bắt đầu nộp đơn than phiền:

Qua điện thư (e-mail) trên mạng lưới của Metrolink: <http://www.metrolinktrains.com>

Qua điện thoại:

Dịch Vụ Khách Hàng Metrolink  
(800) 371-L1NK(5465) (số miễn phí)

TTY cho những người bị khiếm khuyết về thính giác và/hoặc âm ngữ theo số (800) 698-4TDD

Ban Dịch Vụ Khách Hàng sẽ giúp quý vị viết thư than phiền nếu người than phiền không thể tự viết.

### Những gì sẽ xảy ra sau khi đơn than phiền được nộp đến Metrolink?

Tất cả những than phiền về kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia để được dịch vụ hoặc quyền lợi do Metrolink phục vụ sẽ được ghi nhận vào Kho Dữ Liệu cho Khách Hàng (Customer Database) và được Ban Dịch Vụ Khách Hàng chỉ định bằng điện tử một số Nhận Diện (ID).

Ban Dịch Vụ Khách Hàng Metrolink duyệt xét tất cả các ý kiến đóng góp và tìm hiểu về than phiền kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia để được dịch vụ hoặc quyền lợi. Ban Dịch Vụ Khách Hàng sẽ cung cấp hỗ trợ thích hợp cho người nộp đơn than phiền, kể cả những người bị khiếm khuyết, hoặc những người bị giới hạn về truyền đạt bằng tiếng Anh.

Trong những trường hợp chúng tôi cần thêm thông tin để lượng định và điều tra việc kỳ thị, Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng sẽ liên lạc với người nộp đơn than phiền bằng văn

bản trong vòng 15 ngày làm việc. Nếu không cung cấp thông tin được yêu cầu trước một ngày nhất định nào đó, ban điều hành có thể đóng hồ sơ than phiền của quý vị.

Nhân viên của Ban Dịch Vụ Khách Hàng sẽ điều tra việc than phiền và chuẩn bị một bản thảo trả lời cho người nộp đơn than phiền để ban quản lý của Ban Dịch Vụ Khách Hàng duyệt qua, rồi đến Giám Đốc Điều Hành Metrolink và Tổng Cố Vấn Metrolink.

Tôi sẽ được thông báo kết quả của sự than phiền như thế nào?

Metrolink sẽ cố gắng hết sức để trả lời cho các đơn than phiền Tựa Đề VI nội trong 60 ngày làm việc của ngày họ nhận đơn than phiền.

Ngoài ra tiến trình than phiền tại Metrolink, những cá nhân và tổ chức cũng có thể nộp đơn than phiền bằng cách điền mẫu than phiền Tựa Đề VI tại Phòng Điều Hành về Nhân Quyền Liên Bang (bấm vào đây). Các đơn than phiền phải có chữ ký và bao gồm thông tin liên lạc, nên gửi đến:

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

### MẪU THAN PHIỀN THEO TỰA ĐỀ VI

Phải nộp đơn than phiền trong vòng 180 ngày của ngày bị kỳ thị cuối cùng

Đoạn 1:

Tên:

Địa chỉ:

Điện thoại (Nhà):

Điện thoại (Hãng):

Địa chỉ điện thư (email):

Cách đi lại

Các đòi hỏi? Chữ in to

Trang Cụ Viễn Thông cho người Điếc (TDD):

Băng thâu

Khác

Đoạn II

Quý vị có nộp đơn than phiền này cho chính mình không? Có\* Không

\*Nếu trả lời có" cho câu hỏi này, xin đến Đoạn III.

Nếu không, xin cho biết tên và liên hệ với người quý vị nộp đơn than phiền dùm:

Xin giải thích tại sao quý vị nộp đơn với danh nghĩa là người thứ ba:

Xin xác nhận là quý vị được người phiền muợn cho phép Có Không

nếu quý vị nộp đơn than phiền với danh nghĩa là người thứ ba:

Đoạn III

Tôi tin rằng tôi bị kỳ thị dựa trên (đánh dấu tất cả nếu áp dụng):

Chủng tộc [ ] Màu da [ ] Nguồn gốc quốc gia

Ngày Bị Kỳ Thị (Tháng, Ngày, Năm): \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Xin giải thích thật rõ ràng những gì đã xảy ra và tại sao quý vị tin rằng mình bị kỳ thị. Mô tả tất cả những người liên quan. Bao gồm tên và thông tin liên lạc của (những) người bị kỳ thị mà quý vị biết (nếu có) cũng như tên và thông tin liên lạc của bất cứ những nhân chứng nào. Nếu cần thêm chỗ trống, xin dùng mặt sau của mẫu này.

Đoạn IV:

Quý vị có nộp đơn than phiền Tựa Đề VI trước đây với cơ quan này không?

Có      Không

Đoạn V:

Quý vị có nộp đơn than phiền này với bất cứ cơ quan nào của Liên Bang, Tiểu Bang hay Địa Phương, hoặc với tòa án Liên Bang hay Tiểu Bang?

Có                      Không

Nếu trả lời có, đánh dấu tất cả các mục thích hợp:

Cơ Quan Liên Bang

Cơ Quan Tiểu Bang:

Tòa Án Liên Bang

Cơ Quan Địa Phương:

Xin cung cấp thông tin về người liên lạc tại cơ quan hoặc tòa án nơi nộp đơn than phiền.

Tên:

Chức vụ:

Cơ quan:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Đoạn VI:

Tên cơ quan bị quý vị than phiền:

Người liên lạc:

Chức vụ:

Số điện thoại:

Quý vị có thể đính kèm bất cứ tài liệu nào hoặc thông tin nào khác quý vị nghĩ là liên quan đến sự than phiền của quý vị.

Phải có chữ ký và đề ngày dưới đây:

Chữ ký

Ngày

Xin nộp mẫu này đến đại diện dịch vụ khách hàng hoặc gửi mẫu này qua bưu điện đến:

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