

SỞ GIAO THÔNG CÔNG CỘNG KHU VỰC WORCESTER MỤC VI QUY TRÌNH KHIẾU NẠI KHÔNG PHÂN BIỆT

Tiêu Đề VI của Đạo Luật Quyền Công Dân nghiêm cấm sự phân biệt sắc tộc, màu da hoặc quốc tịch gốc trong các chương trình và hoạt động được liên bang hỗ trợ tài chính. Hai Sắc Lệnh Hành Pháp và các đạo luật liên quan đã nêu rõ các bộ phận công dân được bảo vệ bởi Tiêu Đề VI. Sắc Lệnh Hành Pháp 12898 quy định về môi trường công bằng cho tầng lớp nhân dân thu nhập thấp và thiểu số. Sắc Lệnh Hành Pháp 13166 quy định về việc mang lại sự tiếp cận công bằng với các dịch vụ và phúc lợi cho các cá nhân có trình độ Tiếng Anh hạn chế (LEP). Các quyền lợi của phụ nữ, người cao tuổi và người bị khuyết tật được bảo vệ bởi các đạo luật liên quan.

Tiêu Đề VI yêu cầu các đối tượng nhận hỗ trợ của liên bang không phân biệt đối xử chống lại các bộ phận công dân được bảo vệ, bất kể sự hỗ trợ đó là trực tiếp hay thông qua các biện pháp đã được thống nhất. Luật Chung Massachusetts mở rộng các chế độ bảo hộ trên để chống phân biệt tôn giáo, nghĩa vụ quân sự, dòng dõi, xu hướng tình dục hoặc bản dạng hoặc biểu hiện giới tính. Để tuân thủ Mục 21.9(b), 49 CFR, Sở Giao Thông Công Cộng Khu Vực Worcester duy trì quy trình sau trong việc nhận, điều tra, nhận diện và theo dõi các khiếu nại theo Tiêu Đề VI.

1. Chế Trình Khiếu Nại

Bất kỳ cá nhân nào cho rằng bản thân mình, hay một tầng lớp công dân cụ thể nào, phải chịu đựng phân biệt đối xử hoặc sự trả đũa nào bởi ở Giao Thông Công Cộng Khu Vực Worcester (WRTA) trong vai trò lập kế hoạch và chương trình cho việc hỗ trợ tài chính của liên bang, mà các hành vi phân biệt đối xử hoặc sự trả đũa này bị nghiêm cấm tại Tiêu Đề VI Đạo Luật Quyền Công Dân 1964, đã sửa đổi, và các đạo luật có liên quan, có thể đệ trình văn bản khiếu nại. Các văn bản khiếu nại này phải được đệ trình trong vòng 180 ngày theo lịch kể từ ngày mà cá nhân đó cho rằng đã diễn ra sự phân biệt đối xử.

Văn bản khiếu nại được gửi về địa chỉ:

Ngài. Jonathan E. Church, Quản Trị Viên/Điều Phối Viên Tiêu Đề VI
Worcester Regional Transit Authority
60 Foster Street
Worcester, MA 01608

Các văn bản khiếu nại đã được gửi đến Quản Trị Viên WRTA phải được ký tên bởi bên khiếu nại và/hoặc người đại diện của bên khiếu nại. Các khiếu nại phải nêu rõ hết mức

có thể thực tế và tình huống liên quan đến sự việc được cho là phân biệt đối xử và cần bao gồm các thông tin sau:

- Họ tên, địa chỉ và số điện thoại của bên khiếu nại.
- Văn bản khiếu nại, bao gồm các chi tiết sau:
 - Cơ sở của sự việc được cho là phân biệt đối xử (ví dụ, chủng tộc, màu da, quốc tịch gốc, hoặc ngôn ngữ).
 - Mô tả chi tiết (các) hành vi được cho là phân biệt đối xử.
- Điều gì trong bản chất (các) sự việc làm cho bên khiếu nại cảm thấy có yếu tố phân biệt đối xử:
 - Ngày hoặc các ngày mà (các) sự kiện được cho là phân biệt đối xử đã diễn ra.
 - Tên của (các) cá nhân trong vụ việc được cho là phân biệt đối xử, nếu có thể.
- Các cơ quan khác (thuộc bang, thuộc địa phương hoặc liên bang) mà khiếu nại đã được đệ trình.
- Ngày tháng và chữ ký của bên khiếu nại.

Chúng tôi khuyến khích bên khiếu nại đệ trình văn bản khiếu nại theo Mẫu Khiếu Nại Tiêu Đề VI của WRTA, có sẵn tại <http://www.therta.com/title-vi/>

Trong trường hợp bên khiếu nại không thể hoặc không có khả năng gửi văn bản hoặc không có người được chỉ định để thực hiện, có thể sử dụng hình thức khiếu nại phân biệt đối xử bằng miệng. Các khiếu nại này có thể được đích thân gửi đến Dịch Vụ Khách Hàng WRTA qua điện thoại theo số (508) 791-9782 hoặc qua ghi âm.

Khiếu nại bằng miệng và văn bản cũng có thể được gửi đến:

Title VI Program Coordinator
MassDOT Office of Diversity and Civil Rights
10 Park Plaza, Suite 4160
Boston, MA 02116

Điều Phối Viên Chương Trình Tiêu Đề VI MassDOT sẽ chuyển lời khiếu nại thành văn bản và chuyển tới để bên khiếu nại xác nhận, xem lại và ký tên trước khi xử lý. Trong trường hợp Bên khiếu nại được hỗ trợ để chuyển lời khiếu nại bằng miệng thành văn bản, Bên khiếu nại được yêu cầu ký vào văn bản khiếu nại.

Văn bản khiếu nại cũng có thể được gửi về:

U.S. Department of Transportation
Departmental Office of Civil Rights
1200 New Jersey Ave.
Washington D.C. 20590

2. Xem Xét Khiếu Nại

Khiếu nại về hoạt động của W (dù được gửi qua đường dẫn csfeedback@therta.com hay bằng lời với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng) đều được nhập vào cơ sở dữ liệu Dịch Vụ Khách Hàng WRTA, được xem xét bởi Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng, và gửi cho cán bộ WRTA thích hợp cùng với thông báo đến Quản Trị Viên WRTA. Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng WRTA sẽ quản lý tình trạng của các khiếu nại đó, và đảm bảo phúc đáp trong vòng mười (10) ngày làm việc.

Các khiếu nại gửi đến Quản Trị Viên WRTA cũng sẽ được nhập vào cơ sở dữ liệu Chăm Sóc Khách Hàng WRTA bởi chính Quản Trị Viên hoặc nhân viên dưới quyền. Quản Trị Viên sẽ xem xét khiếu nại và xác định quy trình khiếu nại trong phạm vi WRTA hoặc tham vấn với cố vấn WRTA hoặc một cơ quan công lập khác. Việc xem xét có thể bao gồm thu thập thêm tư liệu từ bên khiếu nại và/hoặc bên được cho là đã phân biệt đối xử. Sau khi việc xem xét được hoàn tất, nhân viên WRTA cần báo cáo với Quản Trị Viên WRTA. Bản báo cáo này có thể bao gồm các kiến nghị về các hành động khả dĩ để xử lý khiếu nại. Các kiến nghị có thể bao gồm:

- Chuyển tiếp khiếu nại cho cơ quan thực hiện có trách nhiệm.
- Xác định các hành vi khắc phục có thể thực hiện để sửa chữa sai lầm.
- Xác định các biện pháp cải tiến các quy trình của WRTA liên quan đến Tiêu Đề VI.

Xin lưu ý rằng WRTA có thể kết thúc cả hai loại khiếu nại trong quá trình xem xét do giải quyết được vấn đề của Bên khiếu nại, do khiếu nại thiếu thông tin hoặc thông tin không có căn cứ, hoặc do WRTA không thể liên hệ với Bên khiếu nại.

3. Phúc đáp Khiếu nại

WRTA phải thông báo việc nhận và xử lý mọi khiếu nại Tiêu Đề VI trong vòng mười (10) ngày làm việc.

Với các khiếu nại liên quan đến hoạt động WRTA, nhân viên WRTA phải xây dựng hồi đáp dự kiến đối với khiếu nại, kiến nghị các hành động và đệ trình lên Quản Trị Viên WRTA để thảo luận, thông qua và thực hiện nếu phù hợp. Quản Trị Viên WRTA phải ban hành một phúc đáp bằng văn bản đến bên khiếu nại. Phúc đáp này không được muộn hơn 60 ngày sau ngày Quản Trị Viên WRTA nhận được khiếu nại. Nếu cần có nhiều thời gian hơn, Quản Trị Viên WRTA cần thông báo cho bên khiếu nại về khung thời gian dự kiến để hoàn thành việc xem xét và phúc đáp.

Nếu khiếu nại liên quan đến các cơ quan khác ngoài WRTA, nhân viên WRTA sẽ hỏi ý kiến bên khiếu nại về việc chuyển tiếp khiếu nại đó đến cá nhân phù hợp tại các cơ quan đó.

4. Chống án

Bên khiếu nại có thể chống lại phúc đáp của Quản Trị Viên WRTA đối với khiếu nại. Việc chống án cần được thực hiện bằng văn bản và gửi tới một trong các địa chỉ sau không muộn hơn 30 ngày sau ngày phúc đáp bằng văn bản:

MassDOT Office of Diversity and Civil Rights
10 Park Plaza, Suite 4160
Boston, MA 02116

U.S. Department of Transportation
Departmental Office of Civil Rights
1200 New Jersey Ave.
Washington D.C. 20590

Trong trường hợp bên khiếu nại không thể hoặc không có khả năng gửi văn bản hoặc không có người được chỉ định để thực hiện chống án, có thể sử dụng hình thức chống án bằng miệng đối với một khiếu nại về quyết định phân biệt đối xử thông qua Điều Phối Viên Chương Trình Tiêu Đề VI tại Văn Phòng MassDOT về Đa Dạng Chủng Tộc và Nhân Quyền. Chống án bằng miệng có thể được gửi (đích thân hoặc qua số điện thoại (508) 756-7717, hoặc qua bản ghi âm) đến Điều Phối Viên Chương Trình Tiêu Đề VI MassDOT. Điều Phối Viên Chương Trình Tiêu Đề VI sẽ chuyển chống án bằng miệng thành văn bản và chuyển cho bên khiếu nại để xác nhận, xem xét và ký tên trước khi xử lý. Trong trường hợp Bên khiếu nại được hỗ trợ để chuyển lời chống án bằng miệng thành văn bản, Bên khiếu nại được yêu cầu ký vào văn bản chống án.

Bên khiếu nại có quyền gửi bản khiếu nại chính thức đến các cơ quan chính quyền bang hoặc liên bang khác và/hoặc tìm kiếm tư vấn cá nhân. Các quy trình trên là một phần của quy trình hành chính không bao gồm tiền bồi thường thiệt hại có tính trừng phạt hoặc đền bù cho bên khiếu nại.

Nhân viên WRTA sẽ chuyển tiếp các khiếu nại và các phúc đáp tương ứng đến Văn Phòng Đa Dạng Chủng Tộc và Nhân Quyền thuộc Sở Giao Thông Vận Tải Massachusetts.

WRTA phải lưu trữ danh sách các khiếu nại, kiện cáo và điều tra các hành vi được cho là phân biệt đối xử về chủng tộc, màu da hoặc quốc tịch gốc. Danh sách cần bao gồm ngày đệ trình, tóm tắt ý kiến bên khiếu nại, tình trạng của vụ điều tra, kiện cáo hoặc khiếu nại, và các hành động WRTA đã thực hiện. Danh sách khiếu nại, điều tra và giải quyết sẽ được chuyển tiếp đến Văn Phòng Đa Dạng Chủng Tộc và Nhân Quyền MassDOT. Cần phải lưu trữ bản tóm tắt mọi hoạt động xem xét khiếu nại nhân quyền được thực hiện trong thời kỳ ba năm gần nhất.