

Titulo VI Mga Pamamaraan ng Pagrereklamo Na Walang Diskriminasyon ng SMART

Ang SMART ay nagtatag ng sumusunod na mga pamamaraan ng Titolo VI na pagrereklamo:

1. Sinumang tao na naniniwala na sila o anumang partikular na uri ng mga tao, ay nadiskrimina batay sa lahi, kulay, o bansang pinagmulan ng SMART, ay maaaring maghain ng nakasulat na reklamo sa Titolo VI sa SMART. Sinisiyasat ng SMART ang mga reklamong inihain sa loob ng 180 araw sa kalendaryo pagkatapos ng di-umano'y insidente. Ipoproseso ng SMART ang mga reklamong kumpleto. Ang form ng reklamo sa Mga Karapatang Sibil ng SMART ay makukuha sa website ng SMART sa <https://sonomamarintrain.org/civil-rights> sa isang form na PDF form o maaaring hilingin sa customer service desk ng SMART sa Administrative Offices ng SMART.

2. Ang mga reklamo sa Titolo VI ay dapat isumite nang personal, o sa pamamagitan ng koreo, fax o email sa:

SMART Title VI Coordinator SMART District – Administrative Offices 5401 Old Redwood Highway, Suite 200 Petaluma, CA 94954, Email: smartcivilrights@sonomamarintrain.org
Telepono: (707) 794-3330 Fax: (707) 794-3037

3. Lahat ng pasalitang reklamo na natanggap ng SMART ay dapat lutasin nang di-pormal kung posible. Ang mga di-pormal na reklamo ay maaaring matanggap sa pamamagitan ng telepono. Gayunpaman, kapag naisulat na ang isang reklamo ito ay nagiging isang pormal na reklamo. Kung ang isyu ay hindi pa kasiya-siyang nalutas sa pamamagitan ng di-pormal na paraan, o kung sa anumang oras ang (mga) tao ay humiling ng (mga) maghain ng pormal na nakasulat na reklamo, ang SMART Title VI Coordinator ay magpoproseso ng reklamo alinsunod sa naaprubahang SMART formal Title VI na mga pamamaraan ng reklamo. Sa mga kaso kung saan ang nagrereklamo ay hindi makapaghanda ng nakasulat na reklamo, ang Title VI Coordinator ng SMART ay tutulong sa pagsasalin ng berbal na reklamo sa pagsulat. Tutulungan ng kinatawan ng SMART ang mga may Limited English Proficiency (LEP) sa paghahain ng reklamo.
4. Ang mga Pormal na Reklamo ay dapat magsaad nang buo hangga't maaari ng mga katotohanan at mga pangyayaring nakapalibot sa di-umano'y diskriminasyon at dapat isama ang sumusunod na impormasyon:
 - Pangalan, adres, at numero ng telepono ng Reklamo
 - Isang nakasulat na pahayag ng reklamo, kasama ang mga sumusunod na detalye:
 - Batayan ng reklamo (sa makatuwid ay, lahi, kulay, at pambansang pinagmulan)

- Isang salik ang katangian ng insidente na nagdulot ng reklamo upang maramdaman ang diskriminasyon
 - Detalyadong paliwanag ng pinaghihinalaang (mga) aksyong nagdidiskrimina
 - Ang petsa o mga petsa kung kailan naganap ang di-umano'y diskriminasyong kaganapan o mga kaganapan o Kung naaangkop, pangalan ng (mga) di-umano'y nagdidiskriminang opisyal
 - Mga pangalan, address at numero ng telepono ng mga taong maaaring may kaalaman sa (mga)pangyayari
 - Iba pang ahensya (estado, lokal, o pederal) kung saan inihahain din ang reklamo (kung naaangkop).
 - Lagda at petsa ng reklamo.
5. Sa loob ng 10 araw ng trabaho pagkatapos matanggap ang isang pormal na reklamo, susuriin ng Title VI Coordinator ng SMART at bibigyan ang nagrereklamo ng isang liham ng pagtanggap na nag-aabiso sa Nagrereklamo kung ang reklamo ay iimbestigahan ng SMART o ipapasa sa naaangkop na ahensya o organisasyon para sa pagtugon.
6. Maaaring kasama sa pagsisiyasat ng SMART ang pagsusuri sa lahat ng nauugnay na dokumento, kasanayan at pamamaraan pati na rin ang (mga) talakayan ng reklamo sa lahat ng apektadong partido upang matukoy ang uri ng problema. Kung kailangan ng karagdagang impormasyon upang imbestigahan ang reklamo, maaaring makipag-ugnayan ang SMART sa nagrereklamo. Sa kaganapan ng naturang kahilingan, ang nagrereklamo ay may 30 araw mula sa petsa ng sulat upang ibigay ang hiniling na impormasyon. Kung hindi nakontak ng SMART ang nagrereklamo o hindi nakatanggap ng karagdagang impormasyon sa loob ng 30 araw, maaaring administratibong isara ng SMART ang imbestigasyon. Ang isang pagsisiyasat ay maaari ding administratibong isara kung ayaw nang ipagpatuloy ng nagrereklamo ang kanilang reklamo. Ang pagsisiyasat ng SMART ay isasagawa at karaniwang makukumpleto sa loob ng 60 araw pagkatapos matanggap ang isang pormal na reklamo.
7. Batay sa impormasyong natanggap, ang SMART Title VI Coordinator ay naghahanda ng nakasulat na ulat sa General Manager at General Counsel ng SMART na kinabibilangan ng buod na paglalarawan ng mga natuklasan sa insidente at kasama ang:
- Petsa ng nakasulat na reklamo
 - Petsa nang matanggap ng SMART ang reklamo
 - Batayan ng reklamo (lahi, kulay, bansang pinagmulan, atbp.)
 - Buod ng (mga) paratang

- Iba pang ahensiya (estado, lokal, o pederal), kung mayroon, saan inihainang reklamo, kung mayroon man.
8. Magbibigay ang SMART ng pangwakas na liham sa Nagrereklamo at Respondente, kung naaangkop.
 9. Maaari din na direktang maghain ng reklamo ang isang tao sa Federal Transit Administration Office of Civil Rights, Atensyon: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.
 10. Kung ang impormasyon tungkol sa SMART Title VI na mga pamamaraan ng Reklamo ay kailangan sa ibang wika, makipag-ugnayan sa Customer Service ng SMART sa (707) 794-3330 para sa tulong.