

Thủ Tục Khiếu Nại Không Phân Biệt Đối Xử theo Tiêu Đề VI của SMART

SMART đã thiết lập các thủ tục khiếu nại theo Tiêu Đề VI sau đây:

1. Bất kỳ cá nhân nào cho rằng họ hoặc bất kỳ nhóm người cụ thể nào đã bị SMART phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia có thể nộp đơn khiếu nại theo Tiêu Đề VI bằng văn bản cho SMART. SMART điều tra các khiếu nại được nộp trong vòng 180 ngày dương lịch sau khi xảy ra vụ việc cáo buộc. SMART sẽ xử lý các khiếu nại có đầy đủ thông tin. Mẫu đơn khiếu nại dân quyền của SMART có sẵn trên trang web của SMART tại địa chỉ <https://sonomamarintrain.org/civil-rights> dưới dạng PDF có thể điền thông tin hoặc quý vị có thể yêu cầu ban dịch vụ khách hàng tại Văn Phòng Hành Chính của SMART cung cấp mẫu đơn.

2. Cần gửi khiếu nại theo Tiêu Đề VI trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, fax hoặc email tới:

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

3. Khi có thể, SMART sẽ giải quyết không chính thức tất cả các khiếu nại bằng lời được gửi tới. Khiếu nại không chính thức có thể được tiếp nhận qua điện thoại. Tuy nhiên, khi ở dạng văn bản, khiếu nại sẽ trở thành khiếu nại chính thức. Nếu vấn đề chưa được giải quyết thỏa đáng thông qua các phương pháp không chính thức hoặc nếu bất kỳ lúc nào (những) người đó yêu cầu nộp khiếu nại chính thức bằng văn bản, Điều Phối Viên Tiêu Đề VI của SMART sẽ xử lý khiếu nại theo các thủ tục khiếu nại theo Tiêu Đề VI chính thức mà SMART đã phê duyệt. Trong trường hợp người khiếu nại không thể lập khiếu nại bằng văn bản, Điều Phối Viên Tiêu Đề VI của SMART sẽ hỗ trợ chuyển đổi khiếu nại bằng lời sang dạng văn bản. Người đại diện của SMART sẽ hỗ trợ những người có Năng Lực Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) nộp đơn khiếu nại.

4. Khiếu Nại Chính Thức cần nêu đầy đủ nhất có thể các dữ kiện và hoàn cảnh liên quan đến cáo buộc phân biệt đối xử và cần bao gồm các thông tin sau:

- Tên, địa chỉ và số điện thoại của Người Khiếu Nại
- Văn bản tuyên bố về khiếu nại, trong đó bao gồm các thông tin chi tiết sau đây:
 - Cơ sở của khiếu nại (cụ thể là chủng tộc, màu da và nguồn gốc quốc gia)
 - Tính chất của sự việc khiến người khiếu nại cảm thấy hành vi phân biệt đối xử là một yếu tố
 - Nội dung giải thích chi tiết về (các) hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc

- Ngày hoặc các ngày mà biến cố hoặc các biến cố phân biệt đối xử bị cáo buộc xảy ra o Nếu có thể, hãy cho biết tên của (các) viên chức bị cáo buộc phân biệt đối xử
 - Tên, địa chỉ và số điện thoại của những người có thể đã biết về (các) biến cố
 - Các cơ quan (tiểu bang, địa phương hoặc liên bang) khác cũng đang tiếp nhận đơn khiếu nại (nếu phù hợp).
 - Chữ ký và phần ghi ngày tháng của người khiếu nại.
5. Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại chính thức, Điều Phối Viên Tiêu Đề VI của SMART sẽ xem xét và gửi cho người khiếu nại một lá thư xác nhận với nội dung thông báo cho Người Khiếu Nại biết liệu khiếu nại sẽ do SMART điều tra hay được chuyển tiếp đến cơ quan hoặc tổ chức thích hợp để xin phản hồi.
6. Cuộc điều tra của SMART có thể bao gồm quy trình rà soát tất cả các tài liệu, thông lệ và thủ tục có liên quan cũng như (các) cuộc thảo luận về khiếu nại với tất cả các bên bị ảnh hưởng để xác định bản chất của vấn đề. Nếu cần thêm thông tin để điều tra khiếu nại, SMART có thể sẽ liên hệ với người khiếu nại. Trong trường hợp đưa ra yêu cầu đó, người khiếu nại có 30 ngày kể từ ngày trên thư để cung cấp thông tin được yêu cầu. Nếu người khiếu nại không liên hệ phản hồi hoặc SMART không nhận được thông tin bổ sung trong vòng 30 ngày, SMART có thể đóng cuộc điều tra về mặt hành chính. Cuộc điều tra cũng có thể bị đóng về mặt hành chính nếu người khiếu nại không còn muốn tiếp tục khiếu nại nữa. Cuộc điều tra của SMART sẽ được tiến hành và thường hoàn tất trong vòng 60 ngày kể từ khi tiếp nhận khiếu nại chính thức.
7. Dựa trên thông tin nhận được, Điều Phối Viên Tiêu Đề VI của SMART sẽ lập một báo cáo bằng văn bản gửi tới Tổng Giám Đốc và Tổng Cố Vấn của SMART, với nội dung bao gồm mô tả tóm tắt về các phát hiện liên quan đến vụ việc và:
- Ngày khiếu nại bằng văn bản
 - Ngày SMART nhận được khiếu nại
 - Cơ sở khiếu nại (chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, v.v.)
 - Tóm tắt về (các) cáo buộc
 - Các cơ quan (tiểu bang, địa phương hoặc liên bang) khác, nếu có, đã tiếp nhận đơn khiếu nại.
8. Sau đó, SMART sẽ gửi thư kết thúc cho Người Khiếu Nại và Người Bị Khiếu Nại, nếu phù hợp.

9. Cá nhân cũng có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp cho Văn Phòng Dân Quyền thuộc Cơ Quan Quản Lý Vận Tải Liên Bang, Gửi Tới: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.
10. Nếu cần thông tin về thủ tục Khiếu Nại theo Tiêu Đề VI bằng ngôn ngữ khác, hãy liên hệ với Ban Dịch Vụ Khách Hàng của SMART theo số (707) 794-3330 để được hỗ trợ.