

COMPLAINT PROCEDURES PAMAMARAAN SA PAG-FILE (PAGHARAP) NG REKLAMO

How to file a Title VI Complaint

Paano mag-file (magharap) ng Reklamong Title VI

Dapat mag-file ang pasahero ng napirmahang reklamo sa loob ng 180ng araw simula sa huling araw ng pinagbibintangang pang-aapi. Kailangang isama sa reklamo ang mga sumusunod na information: Inyong pangalan, tirahan, at kung paano kayo maaaring tawagan (telepono, email address, atbp.) Paano, kailan, saan, at bakit ka naniniwalang naapi ka. Isama ang lokasyon, pangalan, contact information, at sinumang mga saksi. Maaring iharap ang mga reklamo sa Metrolink sa sumusunod na address:

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

Maari ring gawin ang sumusunod para masimulan na ang pag-file ng reklamo:

Sumulat sa website ng Metrolink: <http://www.metrolinktrains.com>
Pagtawag sa telepono: Metrolink Customer Service
(800) 371-L1NK(5465) (toll free)

TTY para sa bingi o pipi: (800) 698-4TDD

Makatutulong ang Customer Service Department magsulat ng reklamo kung hindi kayang magsulat ang mga nagnanais magreklamo.

Ano ang mangyayari sa reklamo matapos itong maibigay sa Metrolink?

Maitatala sa Customer Database at matatakdaan sa elektronikong paraan ng ID number ng Customer Service Department ang lahat ng reklamo na pinagbibintangang pang-aapi na base sa lahi, kulay ng balat o pinanggalingang bansa sa loob ng serbisyo o benepisyo ng Metrolink.

Nagsusuri ng lahat ng katugunan at nagsasaliksik ng mga reklamo ng pinagbibintangang pang-aapi base sa lahi, kulay, pinanggalingang bansa sa isang serbisyo o benepisyo ang Metrolink Customer Service. Magbibigay din ng angkop na pagtulong sa nagrereklamo, kabilang ang mga may kapansanan, o mga taong nahihirapang makipag-usap o magsulat sa English ang Customer Service Department.

Magpapadala ng liham ang tauhan ng Metrolink Customer Service sa nagh harap ng reklamo sa loob ng 15 working days (mga araw na may trabaho) sa mga pagkakataong nangangailangan ng karagdagang information para sa imbestigasyon at pagsuri ng reklamo. Maaring magresulta sa pagkawalang-bisa ng reklamo kung makaligtaang ibigay ng hinihinging information sa itinakdang araw.

Magsasagawa ng imbestigasyon sa reklamo at maghahanda ng paunang katugunan ang tauhan ng Customer Service Department batay sa review (muling pagsusuri) ng namamahala ng Customer Service Department o ayon sa review ng CEO at General Counsel ng Metrolink.

Paano ako masasabihan sa kinalabasan ng aking reklamo?

Gagawin ng Metrolink ang lahat ng kanyang makakaya para makatugon sa mga reklamong Title VI sa loob ng hindi kukulangin sa 60 working days simulang matanggap ang naturingang reklamo.

Bilang karagdagan sa proseso ng pagreklamo sa Metrolink, maari ding mag-file ng reklamo na mag-isa o bilang isang organisasyon sa pamamagitan ng pagkumpleto ng Federal Transit Administration Office of Civil Rights (Opisina ng Karapatang Sibil ng Kawanihang Pederal na Namamahala sa Pagbibiyahe) Title VI complaint form. Dapat mapirmahan at maisama ang contact information ang mga reklamo at kailangang maipadala sa:

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 (PORMA NG REKLAMO)

Ang reklamo ay kailangang mai-file (magharap) sa loob ng 180ng araw mula sa huling araw ng pinagbibintangang pang-aapi.

Section I:

Pangalan:

Address:

Telepono (Bahay):

Telepono (Trabaho):

Email Address:

Accessible Format (Ayos na pwedeng magamit)

Requirements (Mga kailangan)? Large Print TDD Audio Tape Other

Section II

Ikaw ba ang pangunahing nagrereklamo? Oo* Hindi

*Kung oo ang sagot sa tanong na ito, pumunta sa Section III.

Kung hindi, pakilagay ang pangalan at relasyon sa taong pangunahing nagrereklamo:

Pakipaliwanag kung bakit ikaw ay nagrereklamo sa ngalan ng ibang tao:

Pakipatunayan sa pagkahingi ng pahintulot mula sa Oo Hindi

nagrereklamo, kung ikaw ay naghaharap ng reklamo sa ngalan ng ibang tao:

Section III

Naniniwala ako sa pang-aapi na aking naranasan base sa (paki-check [markahan] ang lahat ng nauukol)

Lahi Kulay ng Balat Pinanggalingang bansa

Petsa ng Pinagbibintangang Pang-aapi (Buwan, Araw, Taon): ___/___/___

Pakipaliwanag ng mabuting mabuti sa abot ng iyong makakaya kung ano ang nangyari at isaad kung bakit mo pinaniniwalaan na ikaw ay naapi. Isalarawan ang lahat ng taong kasangkot. Isama ang pangalan, contact information ng tao/(mga taong) nang-api sa inyo (kung kakilala) pati na rin ang pangalan at contact information ng sinumang saksi. Kung nangangailangan pa ng karagdagang masusulatan, pakigamit ang likod ng form na ito.

Los Angeles, CA 90053-1776