

COMPLAINT PROCEDURES

苦情の手続き

How to file a Title VI Complaint:

タイトル VI 苦情申し立ての方法

乗客は被疑差別を受けた最終日から百八十(180)日以内に、署名入りの書面にて苦情を申し立てなければなりません。苦情には以下の情報を含む必要があります：あなたの氏名、住所、連絡先（電話番号、メールアドレス等）。どのように、いつ、どこで、なぜ、差別を受けたと確信しているのかを書いてください。差別を受けた場所と、もしいれば証人の氏名と連絡先も明記してください。メトロリンクへの苦情は、以下のように申し立てができます。

Customer Service

Metrolink

P.O. Box 531776

Los Angeles, CA 90053-1776

被害届出者は、以下の方法でも苦情申し立てができます。

メトロリンクのウェブサイトにてメールで:

<http://www.metrolinktrains.com>

電話で:

メトロリンク カスタマーサービス
(800) 371-LINK (5465) (フリーダイヤル)

TTYは聴覚／言語障害者のためです。(800) 698-4TDD

カスタマーサービス部門は、苦情申し立て用紙に記入ができない方のお手伝いをします。

メトロリンクに苦情が提出された後の処理はどうなりますか？

メトロリンクをご利用中に、あらゆる人種、皮膚の色、出身国が理由で起きた被疑差別の苦情は、カスタマー・データベースに記録され、カスタマーサービス部門が電子的にID番号を割り当てます。

メトロリンクのカスタマーサービス部門はお客様全員のご意見を見直し、ご利用中に、人種、皮膚の色、出身国が理由で起きた被疑差別に対する苦情を調査します。カスタマーサービス部門は、障害者あるいは英語でのコミュニケーション能力に限界のある人を含む被害届出者の苦情申し立てを助けます。

苦情の査定あるいは調査のために追加情報が必要である場合、メトロリンクの顧客サービス担当者が、最低15営業日以内に、書面で、苦情申し立て人に連絡を取ります。特定の期日までに要求された情報を提供できなかった場合は、苦情の、管理上の閉鎖に終わることもあります。

顧客サービス部門のスタッフが苦情を調査し、顧客サービス部門の管理によって検討されることや、メトロリンクCEOとメトロリンク法務顧問によって検討されることもある、書面で苦情に対応するための原稿を作成します。

私の苦情の結果はどのように知らせてもらえますか？

メトロリンクはタイトルVIの苦情に対し、苦情を受け取ってから最低60営業日以内に対応するように努めます。

メトロリンクへの苦情申し立ての手続きに加えて、個人や組織が、**Federal Transit Administration Office of Civil Rights** (公民権連邦交通局) **タイトルVI 苦情用紙** (ここをクリック) を記入して苦情を申し立てることもできます。苦情は署名入りで連絡先を書き、以下に送付してください。

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

タイトル VI 苦情申し立て用紙

苦情は被疑差別のあった最終日から**180日**以内に申し立てなければなりません。

セクション I :

氏名:

住所:

電話番号 (自宅) :

電話番号 (勤務先) :

Eメールアドレス:

必要な連絡用フォーマットは?

大きい活字

TDD

録音テープ

その他

セクション II :

ご自分の苦情申し立てですか? * はい いいえ

この質問にはいとお答えの場合、セクション III にお進みください。

いいえならば、誰のために苦情を申し立てているのか、氏名とその人との関係を書いてください。

第三者のために申し立てている理由を説明してください。

第三者のために申し立てているのであれば、差別を受けたという当事者からその許可を受けていることを確認してください。

(一方に丸をしてください) はい いいえ

セクション III :

私の受けた差別は以下 (該当するもの全てに印をつける) が理由です。

人種 皮膚の色 出身国

被疑差別を受けた日付 (月/日/年) : ___/___/___

あなたが受けたと確信している差別が、どのように、なぜ起きたかを、出来るだけ明確に説明してください。関与した人全員を描写してください。あなたに対して差別をした人 (全員) の氏名と連絡先や、(もしわかれば) 証人の氏名と連絡先も書いてください。書くスペースがもっと必要な場合、この用紙の裏側をお使いください。

セクションIV :

当局に、タイトル VIの苦情を申し立てたことがありますか? はい いいえ

セクションV :

この苦情申し立てを他の連邦、州、地方当局、あるいは連邦または州裁判所に提出しましたか?

はい いいえ

該当するもの全てに印をつけてください

連邦当局 州当局

連邦裁判所 地方当局

State Court: 州裁判所 (*Translator's note: State Court was missing, so I added.*)

苦情を提出した当局あるいは裁判所の担当者に関する情報を記入してください。

氏名 :

職名 :

当局 :

住所 :

電話番号 :

セクションVI :

苦情を申し立てた当局の名前 :

担当者 :

職名 :

電話番号 :

苦情に関連があると思われる資料や、その他の情報を添付することもできます。

以下に署名と日付を記してください。

署名

日付

この用紙をカスタマーサービス担当者に提出するか、以下の住所に郵送してください。

**Customer Service
Metrolink
P.O. Box 531776**

Los Angeles, CA 90053-1776