

## كيف يمكنني تقديم شكوى بموجب الباب السادس (Title VI)؟

يجب عليك تقديم (إبداع) شكوى كتابية موقع عليها اسم المشتكي في غضون مائة وثمانين (١٨٠) يوماً من آخر تاريخ لوقوع التمييز المدعى به ضدك. ينبغي أن تتضمن الشكوى المعلومات التالية:

- اسمك وعنوانك وكيفية الاتصال بك (أي رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، إلخ).
- كيف ومتى وأين ولماذا تعتقد أنه تم التمييز ضدك. يجب تضمين المكان والأسماء ومعلومات الاتصال بأي من الشهود.

يجوز تقديم الشكوى كتابياً إلى SCRRRA على النحو التالي:

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

يجوز للمشتكين أيضاً استخدام التالي للشروع في تقديم شكوى:

عبر البريد الإلكتروني على الموقع الإلكتروني لـ Metrolink على الإنترنت:  
<http://www.metrolinktrains.com>

بالاتصال هاتفياً:

Metrolink Customer Service  
(LINK) 371-5465 (800) (الاتصال مجاناً)  
رقم المبرقة الكاتبة (TTY) للذين يعانون من ضعف في السمع و/أو النطق 698-4TDD (800).

سيساعدك قسم خدمة العملاء بكتابة الشكوى إذا كان المشتكي غير قادر على ذلك.

## ماذا يحصل للشكوى بعد إرسالها إلى Metrolink؟

كافة الشكاوى التي تدعى التمييز ضد أحد استناداً على العرق أو اللون أو المنشأ الوطني بشأن أي من الخدمات أو المنافع التي تقدمها Metrolink سيتم تسجيلها في قاعدة بيانات العملاء (Customer Database) ويعين لها رقماً تعريفياً إلكترونياً من قبل قسم خدمة العملاء (Customer Service Department).

سيقوم قسم خدمة العملاء لدى SCRRRA بمراجعة كافة ردود العملاء وبيحث الشكاوى التي تدعى التمييز ضد أحد استناداً على العرق أو اللون أو المنشأ الوطني بشأن أي خدمة أو منفعة مقدّمة. سيقدّم قسم علاقات العملاء (Customer Relations Department) المساعدة الملائمة إلى المشتكين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، أو الذين يعانون من قصور في التواصل باللغة الإنكليزية.

في الحالات التي تتطلب إلى مزيد من المعلومات لتقييم الشكوى أو التحقيق في أمرها، سيتصل أحد موظفي قسم خدمات العملاء لدى SCRRRA بالمشتكي كتابياً في فترة لا تقل عن ١٥ يوم عمل. قد يؤدي عدم تزويد المعلومات المطلوبة في تاريخ محدد إلى إغلاق الشكوى إدارياً.

سيحقق قسم خدمة العملاء في الشكوى ويحضّر مسودة الجواب الكتابي على الشكوى ويخضع هذا الجواب لمراجعة خدمة العملاء، ومراجعة المسؤول التنفيذي الأعلى لـ SCRRRA والمستشار القانوني العام لـ SCRRRA.

## كيف سيتم تبليغي بحصيلة الشكوى الخاصة بي؟

ستبذل Metrolink قصارى جهودها للإجابة على الشكاوى المقدمة بموجب الباب السادس (Title VI) في غضون ٦٠ يوم عمل من تاريخ استلامها.

إضافة إلى عملية معالجة الشكاوى في Metrolink، يجوز للأفراد والمنظمات أيضاً أن يتقدموا بشكواهم عن طريق استكمال النموذج [Federal Transit Administration Office of Civil Rights Title VI complaint form](#) (نموذج شكوى بموجب الباب السادس إلى مكتب الحقوق المدنية لدى مصلحة النقل الفيدرالية). ينبغي أن تكون الشكاوى موقعة وتتضمن معلومات الاتصال وينبغي إرسالها إلى العنوان التالي:

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