

## Как воспользоваться правом подачи жалобы в рамках Раздела VI?

Вам необходимо подать жалобу в письменной форме за вашей подписью в течение 180 (ста восьмидесяти) дней с момента заявляемой дискриминации. В жалобе должны быть указаны следующие данные:

- Ваше ФИО, адрес и контактная информация (номер телефона, адрес эл. почты и проч.);
- Как, где, когда и почему, по-Вашему мнению, вы подверглись дискриминации. Укажите местоположение, ФИО и контактную информацию каких-либо свидетелей.

Жалобу необходимо подать в письменной форме в SCRRA по адресу:

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

Инициировать процесс подачи жалобы также можно следующими способами:

По эл. почте согласно информации на сайте Metrolink:

<http://www.metrolinktrains.com>

По телефону:

Отдел обслуживания клиентов Metrolink  
(800) 371-5465 (LINK) (звонок бесплатный)

Номер телефона для людей с ограничениями слуха и (или) речи: (800) 698-4TDD

Если вы не можете самостоятельно изложить жалобу в письменной форме, отдел обслуживания клиентов поможет вам в этом.

### **Что будет происходить после того, как я передам свою жалобу в Metrolink?**

Все жалобы на дискриминацию по признаку расовой принадлежности, цвета кожи или национального происхождения при пользовании услугами или преимуществами, предоставляемыми Metrolink, регистрируются в базе данных, и отдел обслуживания клиентов присваивает им идентификационные номера электронным способом.

Отдел обслуживания клиентов SCRRA изучает всю полученную от клиента информацию и исследует жалобу на дискриминацию по признаку расовой принадлежности, цвета кожи или национального происхождения при пользовании услугами или преимуществами Metrolink. Отдел связей с клиентами предоставляет заявителям жалоб необходимую поддержку, включая ту, что нужна людям с ограниченными возможностями или недостаточным знанием английского языка.

Если для изучения и расследования жалобы необходима дополнительная информация, представитель отдела обслуживания клиентов SCRRA связывается с заявителем в письменной форме в течение 15 рабочих дней. Если запрошенная информация не получена в срок, рассмотрение жалобы может быть прекращено.

Специалисты отдела обслуживания клиентов расследуют жалобу и подготавливают проект письменного ответа, который согласовывается начальством отдела обслуживания клиентов, генеральным директором и юрисконсультom SCRRRA.

### **Как я узнаю, чем закончилось рассмотрение моей жалобы?**

Metrolink обязуется прилагать все возможные усилия для того, чтобы отвечать на жалобы в рамках Раздела VI в течение 60 рабочих дней с момента получения.

Помимо подачи жалобы в Metrolink, у физических и юридических лиц также есть возможность подать жалобу по форме отдела по вопросам гражданских прав Федерального управления транспорта, предусмотренной для жалоб в рамках Раздела VI. Жалобы должны содержать подпись и контактную информацию, и их необходимо направлять по адресу:

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