

TITLE VI COMPLAINT PROCEDURES

All written or verbal complaints of discrimination will be forwarded immediately to the Compliance Programs Office of DOTD for handling in accordance with 23 CFR 200.9 (b)(3). In cases where the complainant is unable or incapable of providing a written statement, the complainant will be assisted in converting the verbal complaint into a written complaint. However, complaints must be signed by the complainant.

All Title VI and related statute complaints are considered formal as there is no informal process. Therefore, the complainant will be contacted according to DOTD's formal complaint process. Complaints filed under Title VI against sub-recipients or contractors/consultants will be investigated by LCG with the assistance of DOTD's Title VI Program Manager. The LCG shall maintain a confidential log of complaints for the purpose of assisting DOTD.

Complaint Log

The log will include the following information:

- a) Name of Complainant;
- b) Name of Respondent;
- c) Basis of Complaint: race, color, national origin, income, gender, age, and disability or retaliation;
- d) Date complaint received by the LCG;
- e) Date the LCG forwarded the complaint to DOTD's Title VI Program Manager;
- f) A statement of the complaint, including specific details, relevant facts and documentation; and
- g) The final disposition of the complaint.

Intimidation and Retaliation

Any individual having filed a complaint or participated in the investigation of a complaint shall not be subjected to any form of intimidation or retaliation. Individuals who have cause to think that they have been subjected to intimidation or retaliation can file a complaint of retaliation following the same procedure for filing a discrimination complaint.

Time Frames

There are different time frames depending on the agency and complainant. LADOTD shall respond to complaints according to the time frame delineated below:

1. Forty-five (45) days to conduct an investigation;
2. Fifteen (15) days to complete investigative report and submit to the administrative supervisor of DOTD Complaint Section with copies to FHWA, FTA and LCG.

The total time allotted is Sixty (60) days.

Complainant

Any person who believes she or he has been discriminated against on the basis of race, color, or national origin by Lafayette Consolidated Government may file a Title VI Complaint by completing and LCG Title VI Complaint Form. The LCG investigates complaints received no more than 180 days after the incident was alleged to occur, and will process all complaints that are complete.

Once the LCG is in receipt of the complaint, the LCG will review it to determine if our office has jurisdiction. The complainant will receive an acknowledgement letter informing him/her whether the complaint will be investigated by our office.

Lafayette Consolidated Government has 45 days to investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, the LCG may contact the complainant. The complainant has 180 business days from the date of the letter to send requested information to the investigator or Title VI Coordinator processing the case. If the investigator or Coordinator is not contacted by the complainant or does not receive the supplementary information requested within the allotted number of business days, the LCG can administratively close the case. A case can also be administratively closed in the event that a complainant expresses a wish to no longer pursue the case.

Upon review of the complaint, the investigator will issue one of two letters to the complainant: a closure letter or a letter of finding (LOF). A closure letter summarizes the allegations and states that there was not a Title VI violation and that the case will be closed.

A letter of finding synthesizes the allegations and the interviews regarding the alleged incident, and explains whether any disciplinary action, additional training of the staff members, or other corrective action will be required. If the complainant wishes to appeal the decision, they have 30 days after the date of the letter to do so.

A complaint must be filed no later than 180 days after the following:

1. The date of the alleged act of discrimination; or
2. The date when the person(s) became aware of the alleged discrimination; or
3. Where there has been a continuing course of conduct, the date on which that conduct was discontinued or the latest instance of the conduct.

Contact Information for DOTD Title VI and ADA Compliance

The current contact is Cynthia Harvey Douglas. Phone: 225-379-1923.

Email: cynthia.douglas@la.gov

Title VI Discrimination Complaint Form (on the next page)

Please explain why you are filing for a third party:

Please confirm that you have obtained the permission of the aggrieved party to file a complaint on their behalf:	Yes	No
--	-----	----

Section III

Have you previously filed a complaint with this Agency?

Have you filed this complaint with any other Federal, State, or local agency? If yes, please name said agency and briefly describe the incident.

Signature:	Date:
------------	-------

Please return this form to: Title VI & ADA Coordinator Lafayette Consolidated Government 101 Jefferson Street Lafayette, LA 70501	Phone: 337-291-8410
---	---------------------

Accessible Format Requirements for this Form?	Large Print		Audio Tape	
	TDD		Other	

Title VI Complaint Process

Any person who believes she or he have been discriminated against on the basis of race, color, or national origin by LCG or our transit service provider may file a Title VI complaint by completing and submitting the LCG's Title VI Complaint Form or by calling LCG's Title VI/ ADA Coordinator. The anti-discrimination protection also extends to the activities and programs of LCG's sub-recipients. Any such complaint must be filed within 180 days of the alleged discriminatory act (or latest occurrence). All complaints are logged and will be investigated according to federal standards.

Passengers using federally funded public transportation are entitled to equal access, seating and treatment. Under Title VI of the Civil Rights Act of 1964 (as amended) and related statutes, LCG must ensure that no person shall, on the grounds of race, color or national origin, be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be subjected to discrimination under any federally funded program, activity or service it administers.

Complaints for alleged non-compliance with Title VI and related statutes with Lafayette Transit System.

To submit a complaint online, fill out the online compliant form. LCG's Title VI Complaint Form (English and Spanish) is located on the website:
www.ridelts.com

To submit a claim by mail, by phone or in person, please fill out the printable complaint form:

Lafayette Consolidated Government
101 Jefferson Street
Lafayette, LA 70501
Email: titleviprogram@lafayettela.gov
Phone: (337) 291-8410
Fax: (337)291-8415

Individuals may also file complaints directly with the Federal Transit Administration (FTA) with the 180-day timeframe:

Federal Transit Administration (FTA)
Attention: Title VI Coordinator
East Building, 5th Floor - TCR 1200
New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

Complaints received by Lafayette Transit System will be assigned to the Title VI/ADA Coordinator for investigation in accordance with federal standards (28 CFR Part 35 and FTA Circular 4702.1B). After the complaint is processed, the Title VI/ADA Coordinator will respond to the complainant and, if warranted by the investigation, take appropriate action. LCG, as the designated recipient of federal funds is responsible for monitoring this process.

Note: To request information about LCG Title VI Policy, please send an e-mail to titleviprogram@lafayettela.gov. To request information in alternative formats, please contact titleviprogram@lafayettela.gov or phone: 337-291-8410.

LCG has 30 days to investigate each complaint. If more information is needed to resolve the case, LCG may contact the complainant. Following the investigation of the complaint, a possibility of two letters will be sent to the complainant: a closure letter or a letter of finding. A closure letter states that there was not a Title VI violation; therefore, the case will be closed. A letter of finding states that there was a Title VI violation and explains what the corrective action will be taken to remedy the situation. A complainant can appeal the decision within 60 days of receiving the letter. All appeals must be submitted to LCG.

TRACKING

Complaint comes in and is logged and filed by the Title VI/ADA Coordinator. Once complaint is received, the Title VI/ADA Coordinator will notify and send complaint to the Transit and Parking Manager within 24 hours. During the review process, the Title VI/ADA Coordinator will send out emails to Parking and Transit Manager and CAO to remind them that the complaint is not yet resolved or closed out. This process is reinitiated weekly to ensure timely compliance.

INVESTIGATING

1. Summary of the complaint, completed by the Title VI/ADA Coordinator.

2. Statement of issues. List every issue derived from the complaint summary. Include questions raised by each issue:

1. Who?
2. What?
3. When?
4. Where?
5. How?

Add new issue that surface during investigation. The final list of issues becomes outline for investigation.

3. Respondent's replay to each issue. Obtain information from each respondent, listen to each tape and review each document. All staff will document information collected in the customer contact (respondent area). After all respondent information is documented, complete the documentation (remaining step). Determine the action taken. Follow up with the customer.

Note: "Respondent" is not confined to the transit vehicle operator. "Respondent" is defined as any source of information that can contribute to the investigation, such as:

- Operator (interview/History)
- Radio/Dispatch
- GPS tracking software and programs
- Maintenance (Staff/Records)
- City Transit Staff
- Witnesses
- Complainant (Interview/History)
- Video (camera) and/or audio recordings
- Incident reports (supervisor, transit police, fare/security inspectors)
- Other transit employees
- Route history

1. Findings of fact. Investigate every "issue" (stated in the "statement of issues noted in step two). Separate facts from opinions.
2. Citations of pertinent regulations and rules. Develop list of all regulations, rules, policies, and procedures that apply to the investigation.

3. Conclusions of law. Compare each fact from “findings of fact” to the list of regulations, rules, etc. Make decision on whether violation(s) occurred. List of violations become “conclusions of law”.
4. Description of remedy for each violation. Specific corrective actions for each violation found. Include plans for follow-up checks. Do not conclude report with “no action taken”. If no violations found, conclude the report in a positive manner. Review policies and procedures. Review Title VI provisions.

RESPONSE TO COMPLAINANT

Detailed summary of conversation with the complainant. Send copy of letter to complainant.

ACTION TAKEN

Must include specific corrective action for each violation found.

Include a follow-up action plan.

If no violations found, note policies procedures, etc. reviewed with operator.

DISCRIMINACION QUEJA PROCESO Y FORMA DE DISCRIMINACION PROCESO (Spanish)

Todas las quejas verbales o en papel de quejas de discriminación van directamente al la oficina del programa de cumplimiento para encargarse el procedimiento de 23 CFR 2009 (b) (3.) En dado caso que la queja no esta disponible de entregar una queja en papel, la persona de la queja tiene que asistir la queja que tenga en forma de declaración escrita y teine que etar firmada de la persona de la queja.

Todos los titulos 6 estan en reláciando de quejas estan considerados formalmenté y no ay un proceso informal. En ese caso la persona de la queja va estar contactado por la compania de DOTD's formalmentéen en el proceso quejas que son bajo titulo 6 en contra de contratadores o consultores van estar bajo investigasion la LCG con la assistancia de DOTD's titulo 6 gente de programa. La LCG va a mantener totalmenté discreción de las quejas el propósito de ayudar asistir a DOTD.

Registro De Quejas

El registro contiene la información abajo.

- A. Nombre de la persona en queja
- B. Nombre de demandado/ demandada
- C. Bases de la queja: Raza/color/orgen nacional/ingresos/edad/descapidad/represalias/sexo
- D. Fecha de la queja recibido por LCG
- E. Fecha de LCG adelante de la queja para DOTD's titulo le gerente del programa
- F. Declaración de queja, incluso detalles espesificimante; documentación pertineté
- G. El final queja disposición.

Intimidación y Represalias

Caulquier persona que esta asiendo una queja o iso alguna vez una queja no va estar comprometido a ningun sometida/ sometido de ninguna forma de intimidación o represarias. Personas que pienseno

sientan que an sometida/sometido de una forma de intimidación pueden aser una queja. Lo mismo de un un procedimiento de quejas de discriminación.

Marcos de Tiempo

Estos son diferentes marcos de tiempos dependiendo de la compania de quejas.

LA DOTD responde de las quejas dependiendo del marco de tiempo delineado abajo:

1. 45 dias para conducta en la investigación.
2. 15 dias para terminar el reporte de queja y enviar al gerenté de administración de DOTD
3. quejas sección con copias al FHWA, FTA y al LCG.
4. El total de asta 60 dias.

Quejas

Caulquier persona que siente que an cido discrimados en forma de raza, color, origin nacional de Lafayette Gobierno poner una forma de titulo 6 de quejas conselado y LCG titulo 6 forma de quejas. El LCG investiga las quejas que son recibidas no mas de 100 dias despues del incidenté que ocurre y va aser procedido en el processo de las quejas cumplidas.

Cuando LCG recibe la queja, LCG va a determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. La persona de la queja va a recibir una letra de reconocimiento informanda a el/ella si la oficina de quejas va a investigar la queja de la persona.

Lafayette Consulado de Gobierno tiene 45 dias para investigar una queja de demanda. Si necesitan mas información para resolver el caso el LCG va a contactar a la persona que esta poniendo la queja. La persona de la queja tiene asta 180 dias de trabajo para mandar caulquier informacion que necesitan los investidores del titlo 6 cordinador para el caso de investigación. Si el cordinador o investigador/ investigadora no es contactado por la persona de la queja con el numero de dias de trabajo el LCG puede cerar el caso. El caso tambien puede ser administrativamenté cerrado el caso si ya no seguen con la demanda de de queja.

Dependiendo en el caso de queja el investigados va a mandar una letera de dos letras para la persona de la queja: una letra de ceraetra de fin. Una letra de fin significa que las quejas no estan en violación y el caso va esta cerrado. La otra letra significa que alegaciones del incidenté y explica si va estaracciódisplinaria, adicional entrenar a los trabajadores o correctiva acción requerida. Si la persona quiere apelación, la decisión tiene 30 dias despues de la fecha de la letra para acerlo.

Una queja tiene que estar archivado no mas de 180 dias despues de lo sigundo:

1. La fecha del incidenté de discriminación o;
2. La fecha del incidenté donde la persona ya sabia acto de discriminación, o;
3. End donde fue el insidenté, la fecha cuando ya no mas fue Discriminado ó un tal fecha cerca de Cuando fue la conducta

Información de Conducta Para DOTD Titulo VI y ADA Complice

El contacto corriente es Cynthia Harvey Douglas. Telephono: 225-379-1923. Correro Electronico: cynthia.douglas@la.gov

Titilo VI IA Forma De Queja de Discriminación

Titulo VI IA Forma De Queja de Discriminación
 Lafayette Consolidated Government (LCG)
 Formulario de Queja de Discriminación del Titulo VI

Nombre:	Telephono:	Nombre de la Persona discriminado contra ti	
Nombre de la Persona discriminado contra ti		Posición y Ubicación de la Person	
Your City, State, Zip		Cíudad y estado del incidenté (es conocida)	
Discriminación occuro porque: –Razo _Color –Origen Naci6nal		Fecha del incident	
Esplique los mas posible lo que paso y claro y como fue discriminado contra i. Indicar quien estaba o testigo de la discriminaci6n. Esplique bien las cosas como otras personas fueron tratadas diferente de usted. Adjunto caulquier prueba que tenga, perteneciente a su caso.			
Secci6n II.			
Siente esta queja en su propio nombre?	Si*	No	
Si su repuesta era si para la pregunta, pase a la Secci6n III.			
Si la repuesta era no, por favor ponga el nombre y relaci6n de la persona de quien usted esta obra de queja:			

Por Favor explique porque esta poniendo una presentación tercera?				
Por favor confirmé que usted a obtenido el permiso de la queja de la persona de su parte:		Si	No	
Sección III				
A usted alguna vez puesto una queja con esta compania anteriormente?				
A usted puesto una queja antes en este estado o estado federal o agenciá local? So la respuesta es si, por favor idicar el nombre y describir la situación del incidenté.				
Firma:			Fecha:	
Por favor regresé esta forma a: Title VI & ADA Coordinator Lafayette Consolidated Government Division 1211 101 Jefferson St. Lafayette, LA 70501			Telephono: 337-291-8410	
Formato accesible Requisitos para este formulario?	Letra Grande		Audio Cinta	
	TDD		Otro	

Title VI Complaint Process (Spanish)

Procedimiento de quejas del Título VI

Cualquier persona que crea que LCG o nuestro proveedor de servicios de tránsito han discriminado en su contra por motivos de raza, color u origen nacional, puede presentar una queja del Título VI completando y enviando el Formulario de queja del Título VI de LCG o llamando al Título de LCG del Coordinador VI / ADA. La protección contra la discriminación también se extiende a las actividades y programas de los subreceptores de LCG. Cualquier queja de este tipo debe presentarse dentro de los 180 días posteriores al presunto acto discriminatorio (o el último acontecimiento). Todas las quejas se registran y se investigarán de acuerdo con las normas federales.

Los pasajeros que utilizan el transporte público financiado con fondos federales tienen derecho a acceso, asientos y trato equitativos. Bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (según enmendada) y los estatutos relacionados, LCG debe asegurarse de que ninguna persona, por motivos de raza, color u origen nacional, sea excluida de la participación, se le nieguen los beneficios o ser objeto de discriminación bajo cualquier programa, actividad o servicio financiado con fondos federales que aplique.

Quejas por presunto incumplimiento del Título VI y estatutos relacionados con Lafayette Transit System.

Para enviar una queja en línea, complete el formulario de queja en línea. El formulario de quejas del Título VI de LCG (inglés y español) se encuentra en el sitio web: www.ridelts.com

Para enviar un reclamo por correo, por teléfono o en persona, complete el formulario de reclamo imprímalo y envíelo por correo / llévelo o llame a:

Lafayette Consolidated Government
101 Jefferson Street
Lafayette, LA 70501
Email: titleviprogram@lafayettela.gov
Telefono: (337) 291-8410
Fax: (337)291-8415

Las personas también pueden presentar quejas directamente ante la Administración Federal de Tránsito (FTA) con el plazo de 180 días:

Federal Transit Administration (FTA)
Attention: Title VI Coordinator
Edificio Este , 5o piso - TCR 1200
New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

Las quejas recibidas por Lafayette Transit System serán asignadas al Coordinador del Título VI / ADA para su investigación de acuerdo con los estándares federales (28 CFR Parte 35 y FTA Circular 4702.1B). Después de que se procese la queja, el Coordinador de Título VI / ADA responderá al denunciante, y si la investigación lo justifica, tomará las medidas apropiadas. LCG, como destinatario designado de los fondos federales, es responsable de supervisar este proceso.

Nota: Para solicitar información sobre la Política del Título VI de LCG, envíe un correo electrónico a titleviprogram@lafayettela.gov. Para solicitar información en formatos alternativos, comuníquese con titleviprogram@lafayettela.gov o llame al: 337-291-8410.

LCG tiene 30 días para investigar cada queja. Si se necesita más información para resolver el caso, LCG puede comunicarse con el denunciante. Tras la investigación de la denuncia, se enviará la posibilidad de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una carta de hallazgo. Una carta de cierre declara que no hubo una violación del Título VI; por lo tanto, el caso se cerrará. Una carta de hallazgo indica que hubo una violación del Título VI y explica cuál será la acción correctiva que se tomará para remediar la situación. El denunciante puede apelar la decisión dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la carta. Todas las apelaciones deben enviarse a LCG.

RASTREO

La queja llega y es registrada y archivada por el Coordinador de Título VI / ADA.

Una vez recibida la queja, el Coordinador de Título VI / ADA notificará y enviará la queja al Gerente de Tránsito y Estacionamiento dentro de las 24 horas. Durante el proceso de revisión, el Coordinador de Título VI / ADA enviará correos electrónicos al Gerente de Estacionamiento y Tránsito y a la CAO para recordarles que la queja aún no se ha resuelto o cerrado. Este proceso se reinicia semanalmente para garantizar el cumplimiento.

INVESTIGANDO

1. Resumen de la queja, completado por el Coordinador de Título VI / ADA.
2. Declaración del problema. Enumere todos los problemas derivados del resumen de la queja. Incluya preguntas que surjan de cada tema:

1. ¿Quién?
2. ¿Qué?
3. ¿Cuándo?
4. ¿Dónde?
5. ¿Cómo?

Agregue nuevos problemas que surjan durante la investigación. La lista final de problemas se perfila para su investigación.

3. Respuesta de la Demandada a cada tema. Obtenga información de cada encuestado, escuche cada cinta y revise cada documento. Todo el personal documentará la información recopilada en el contacto con el cliente (área de encuestados). Después de documentar toda la información del encuestado, complete la documentación (paso restante). Determine la acción tomada. Mantenga actualizado al cliente

Nota: "Demandado" no se limita al operador del vehículo de tránsito. "Demandado" se define como cualquier fuente de información que pueda contribuir a la investigación, como por ejemplo:

- Operador (entrevista / Historia)
- Radio / Despacho
- Software y programas de rastreo GPS
- Mantenimiento (personal / registros)
- Personal de tránsito de la ciudad
- Testigos
- Denunciante (Entrevista / Historia)
- Grabaciones de video (cámara) y / o audio

Informes de incidentes (supervisor, policía de tránsito, inspectores de tarifas / seguridad)

Otros empleados de tránsito

Historia de la ruta

1. Hallazgos de hecho. Investigue cada "problema" (indicado en la "declaración de problemas señalada en el paso dos). Separe los hechos de las opiniones.
2. Citas de reglamentos y reglas pertinentes. Desarrolle una lista de todas las regulaciones, reglas, políticas y procedimientos que se aplican a la investigación.

Requisitos del Título VI

Políticas y estándares de servicio de LCG

3. Conclusiones de ley. Compare cada hecho de las "conclusiones de hecho" con la lista de reglamentos, reglas, etc. Tome una decisión sobre si se produjeron violaciones. La lista de violaciones se convierte en "conclusiones de la ley".
4. Descripción del remedio para cada infracción. Acciones correctivas específicas para cada infracción encontrada. Incluya planes para controles de seguimiento. No concluya un informe sin "ninguna acción tomada". Si no se encuentran violaciones, concluya el informe de manera positiva. Revise las políticas y los procedimientos. Revise las disposiciones del Título VI.

RESPUESTA AL RECLAMANTE

Resumen detallado de la conversación con el denunciante. Envíe copia de la carta al denunciante.

ACCIÓN TOMADA

Debe incluir una acción correctiva específica para cada infracción encontrada.

Incluya un plan de acción de seguimiento.

Si no se encuentran infracciones, anote las políticas, los procedimientos, etc., revisados con el operador.

DISCRIMINATION PLAINTE PROCESSUS ET FORME DE DISCRIMINATION PROCESSUS (French)

Toutes les plaintes verbales ou sur papier concernant la discrimination vont directement au bureau du programme de conformité pour que la procédure de 23 CFR 2009 (b) (3) soit suivie. Dans le cas où il n'est pas possible de déposer une plainte sur papier, la personne qui se plaint doit présenter sa plainte sous forme de déclaration écrite et elle doit être signée par la personne qui se plaint.

Tous les titres 6 concernant les plaintes sont considérés formellement et il n'y a pas de processus informel. Dans ce cas, la personne qui a déposé la plainte sera contactée par l'entreprise du DOTD de manière formelle. Dans le processus de plaintes sous le titre 6 contre des entrepreneurs ou des consultants, l'enquête sera menée par le LCG avec l'aide des personnes du programme Titre 6 du DOTD. Le LCG gardera la confidentialité totale des plaintes dans le but d'aider le DOTD.

Registre des plaintes

Le registre contient les informations ci-dessous.

A. Nom de la personne faisant la plainte

B. Nom de la personne poursuivie

C. Bases de la plainte : race/couleur/origine nationale/revenus/âge/handicap/représailles/sexe

D. Date de réception de la plainte par LCG

E. Date à laquelle LCG a transmis la plainte au gestionnaire de programme titre du DOTD

F. Déclaration de la plainte, y compris les détails spécifiques ; documentation pertinente

H. Décision finale sur la plainte.

Intimidation et Représailles

Toute personne qui fait une plainte ou a déjà fait une plainte ne doit être soumise à aucune forme d'intimidation ou de représailles. Les personnes qui pensent ou sentent qu'elles sont soumises à une forme d'intimidation peuvent déposer une plainte. Il en va de même pour une procédure de plainte pour discrimination.

Marcos de Temps

Ce sont différents cadres de temps selon la société de plaintes.

Le DOTD répond aux plaintes en fonction du cadre de temps décrit ci-dessous :

1. 45 jours pour la conduite de l'enquête.
2. 15 jours pour terminer le rapport de plainte et l'envoyer au directeur de l'administration du DOTD.
3. Section des plaintes avec copies au FHWA, FTA et au LCG.
4. Le total jusqu'à 60 jours.

Complaints

Toute personne qui estime avoir été discriminée en raison de sa race, de sa couleur ou de son origine nationale peut déposer une plainte conformément au titre 6 auprès du gouvernement de Lafayette et au formulaire de plainte du LCG titre 6. Le LCG enquête sur les plaintes reçues dans un délai de 100 jours après l'incident survenu et elles seront traitées dans le processus de traitement des plaintes.

Lorsque LCG reçoit la plainte, LCG va déterminer si notre bureau a juridiction. La personne qui a déposé la plainte va recevoir une lettre de reconnaissance l'informant si le bureau des plaintes va enquêter sur sa plainte.

Le Consulat du gouvernement de Lafayette a 45 jours pour enquêter sur une plainte. S'ils ont besoin de plus d'informations pour résoudre le cas, le LCG contactera la personne qui a déposé la plainte. La personne qui a porté plainte dispose de jusqu'à 180 jours ouvrables pour envoyer toutes les informations dont les enquêteurs du titre 6 ont besoin pour le cas. Si le coordinateur ou l'enquêteur/enquêtrice n'est pas contacté par la personne qui porte plainte dans le délai imparti, le LCG peut fermer le dossier. Le dossier peut également être fermé administrativement si la plainte n'est plus poursuivie.

Selon le cas de plainte, l'enquêteur va envoyer une lettre de deux types pour la personne concernée : une lettre de fin de caractère. Une lettre de fin signifie que les plaintes ne constituent pas une violation et que l'affaire est close. L'autre lettre signifie que des allégations de l'incident sont faites et explique si une action disciplinaire, une

formation supplémentaire pour les employés ou une action corrective est nécessaire. Si la personne veut faire appel, elle a 30 jours après la date de la lettre pour le faire.

Une plainte doit être déposée au plus tard 180 jours après le deuxième jour :

1. La date de l'incident de discrimination ;
2. La date de l'incident où la personne a pris connaissance de l'acte de discrimination ;
3. Lieu où l'incident a eu lieu, la date à partir de laquelle il n'y a plus eu de discrimination ou une date approximative de la conduite.

Informations sur la conduite pour DOTD Titre VI et ADA Conformité

La personne à contacter est Cynthia Harvey Douglas. Téléphone : 225-379-1923.
Courriel : cynthia.douglas@la.gov

Titre VI et Formulaire de Plainte pour Discrimination

Titre VI IA Formulaire de Plainte pour Discrimination Gouvernement Consolidé de Lafayette (LCG)

Formulaire de Plainte pour Discrimination du Titre VI

Nombre:	Téléphone:	Nom de la personne qui t'a discriminé	
Nom de la personne qui t'a discriminé		Position et emplacement de la personne	
Votre ville, État, code postal		Ville et état de l'incident (sont connus)	
La discrimination se produit parce que : – Race _Couleur –Origine Nationale		Date de l'incident	
Explique le plus possible ce qui s'est passé et clairement comment vous avez été discriminé. Indiquez qui était témoin de la discrimination. Expliquez bien les choses, comment d'autres personnes ont été traitées différemment de vous. Joignez toutes les preuves que vous avez, appartenant à votre cas.			
Section II.			
Est-ce que tu fais cette plainte pour toi-même ?		Si*	Non
Si votre réponse était oui à la question, passez à la Section III.			
Si la réponse était non, veuillez indiquer le nom et la relation de la personne dont vous rédigez la plainte :			

S'il te plaît, explique pourquoi tu mets une troisième présentation ?				
S'il vous plaît, confirmez que vous avez obtenu la permission de la personne concernée de votre côté:		Si*	Non	
Section III				
Avez-vous déjà déposé une plainte auprès de cette entreprise auparavant ?				
Avez-vous déjà déposé une plainte auparavant dans cet État ou auprès de l'État fédéral ou d'une agence locale ? Si la réponse est oui, veuillez indiquer le nom et décrire la situation de l'incident.				
Signature :			Date :	
Veuillez renvoyer ce formulaire à : Title VI & Coordinateur ADA Gouvernement consolidé de Lafayette Division 1211 101 rue Jefferson Lafayette, LA 70501			Téléphone : 337-291-8410	
Format accessible Quels sont les requis pour ce formulaire ?	Grande Lettre		Bande audio	
	TDD		autre	

Processus de plainte Titre VI (French)

Procédure de plaintes au titre VI

Toute personne qui pense que LCG ou notre fournisseur de services de transport l'ont discriminée en raison de sa race, de sa couleur ou de son origine nationale peut déposer une plainte du Titre VI en remplissant et en envoyant le formulaire de plainte du Titre VI de LCG ou en appelant le coordinateur Titre VI / ADA de LCG. La protection contre la discrimination s'étend également aux activités et programmes des sous-bénéficiaires de LCG. Toute plainte de ce type doit être déposée dans les 180 jours suivant l'acte discriminatoire présumé (ou le dernier événement). Toutes les plaintes sont enregistrées et feront l'objet d'une enquête conformément aux normes fédérales.

Les passagers qui utilisent les transports publics financés par des fonds fédéraux ont droit à un accès équitable, à des sièges et à un traitement juste. En vertu du Titre VI de la Loi sur les droits civils de 1964 (telle que modifiée) et des lois connexes, LCG doit s'assurer qu'aucune personne, en raison de sa race, de sa couleur ou de son origine nationale, ne soit exclue de la participation, à qui l'on refuse des avantages ou qui subit une discrimination dans le cadre de tout programme, activité ou service financé par des fonds fédéraux applicable.

Plaintes pour prétendue violation du Titre VI et des statuts liés au système de transit de Lafayette.

Pour envoyer une plainte en ligne, remplissez le formulaire de plainte en ligne. Le formulaire de plainte du Titre VI de LCG (anglais et espagnol) se trouve sur le site web : www.ridelts.com Pour envoyer une réclamation par courrier, par téléphone ou en personne, remplissez le formulaire de réclamation, imprimez-le et envoyez-le par courrier / apportez-le ou appelez :

Gouvernement Consolidé de Lafayette
101 rue Jefferson
Lafayette, LA 70501
Email : titleviprogram@lafayettela.gov
Téléphone : (337) 291-8410
Fax : (337) 291-8415

Les personnes peuvent également déposer des plaintes directement auprès de l'Administration fédérale des transports (FTA) dans un délai de 180 jours :

Administration fédérale des transports en commun (FTA)
À l'attention du coordinateur du Titre VI

Bâtiment Est, 5e étage – TCR 1200
Avenue du New Jersey, SE
Washington, DC 20590

Les plaintes reçues par le Lafayette Transit System seront transmises au Coordinateur Titre VI / ADA pour enquête conformément aux normes fédérales (28 CFR Partie 35 et FTA Circular 4702.1B). Une fois la plainte traitée, le Coordinateur Titre VI / ADA répondra au plaignant et, si l'enquête le justifie, prendra les mesures appropriées. LCG, en tant que bénéficiaire désigné des fonds fédéraux, est responsable de superviser ce processus.

Remarque : Pour demander des informations sur la Politique du Titre VI de LCG, envoyez un e-mail à titleviprogram@lafayetteva.gov. Pour demander des informations dans des formats alternatifs, contactez titleviprogram@lafayetteva.gov ou appelez le : 337-291-8410.

LCG dispose de 30 jours pour enquêter sur chaque plainte. Si plus d'informations sont nécessaires pour résoudre le cas, LCG peut contacter le plaignant. Après l'enquête sur la plainte, deux types de lettres peuvent être envoyés au plaignant : une lettre de clôture ou une lettre de constat. Une lettre de clôture indique qu'il n'y a pas eu de violation du Titre VI ; par conséquent, le cas sera fermé. Une lettre de constat indique qu'il y a eu une violation du Titre VI et explique quelle action corrective sera prise pour remédier à la situation. Le plaignant peut faire appel de la décision dans les 60 jours après la réception de la lettre. Tous les appels doivent être envoyés à LCG.

SUIVI

La plainte arrive et est enregistrée puis classée par le coordinateur Titre VI / ADA.

Une fois la plainte reçue, le Coordinateur du Titre VI / ADA notifiera et enverra la plainte au Responsable des Transports et du Stationnement dans les 24 heures. Pendant le processus de révision, le Coordinateur du Titre VI / ADA enverra des mails au Responsable du Stationnement et des Transports ainsi qu'au CAO pour leur rappeler que la plainte n'est pas encore a été résolu ou fermé. Ce processus est relancé chaque semaine pour garantir le respect.

EN TRAIN D'ENQUÊTER

1. Résumé de la plainte, rempli par le Coordinateur Titre VI / ADA.
2. Déclaration du problème. Énumérez tous les problèmes découlant du résumé de la plainte. Incluez les questions qui se posent pour chaque sujet :

1. Qui ?
2. Quoi ?
3. Quand ?
4. Où ?
5. Comment ?

Ajoutez de nouveaux problèmes qui apparaissent au cours de l'enquête. La liste finale des problèmes sert à orienter votre enquête.

3. Réponse de la Défenderesse à chaque sujet. Obtenez des informations auprès de chaque personne interrogée, écoutez chaque bande et examinez chaque document. Tout le personnel doit documenter les informations collectées lors du contact avec le client (zone des personnes interrogées). Après avoir documenté toutes les informations de la personne interrogée, complétez la documentation (étape restante). Déterminez l'action entreprise. Tenez le client informé.

Remarque : « Demandeur » ne se limite pas à l'opérateur du véhicule de circulation. « Demandeur » est défini comme toute source d'information pouvant contribuer à l'enquête, par exemple :

- Opérateur (entretien / histoire)
- Radio / Dispatch
- Logiciel et programmes de suivi GPS
- Maintenance (personnel / dossiers)
- Personnel de circulation de la ville
- Témoins
- Plaignant (entretien / histoire)
- Enregistrements vidéo (caméra) et/ou audio

Rapports d'incidents (superviseur, police de la circulation, inspecteurs des tarifs / sécurité) Autres employés du transport Historique de l'itinéraire

1. Constatations de faits. Examinez chaque "problème" (indiqué dans la "déclaration des problèmes" mentionnée à l'étape deux). Séparez les faits des opinions.

2. Citations des règlements et règles pertinentes. Dressez une liste de tous les règlements, règles, politiques et procédures qui s'appliquent à l'enquête.

Exigences du Titre VI

Politiques et normes de service de LCG

3. Conclusions de droit. Comparez chaque fait des « conclusions de fait » avec la liste des règlements, règles, etc. Décidez si des violations ont eu lieu. La liste des violations devient les « conclusions de droit ».

4. Description du remède pour chaque infraction. Actions correctives spécifiques pour chaque infraction constatée. Inclure des plans pour les contrôles de suivi. Ne concluez pas un rapport par « aucune action entreprise ». Si aucune violation n'est trouvée, terminez le rapport de manière positive. Passez en revue les politiques et les procédures. Passez en revue les dispositions du Titre VI.

RÉPONSE AU PLAIGNANT

Résumé détaillé de la conversation avec le lanceur d'alerte. Envoyez une copie de la lettre au lanceur d'alerte.

ACTION PRISE

Vous devez inclure une action corrective spécifique pour chaque infraction constatée. Incluez un plan d'action de suivi. S'il n'y a pas d'infractions, notez les politiques, les procédures, etc., examinées avec l'opérateur.

KHIẾU NẠI PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ VÀ QUÁ TRÌNH, CÁCH THỨC PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ, QUÁ TRÌNH (Vietnamese)

Tất cả các khiếu nại bằng lời nói hoặc trên giấy về phân biệt đối xử sẽ được gửi trực tiếp đến văn phòng chương trình tuân thủ để xử lý theo thủ tục 23 CFR 2009 (b) (3). Trong trường hợp không thể nộp khiếu nại bằng giấy, người khiếu nại phải trình bày khiếu nại dưới dạng bản khai bằng văn bản và phải có chữ ký của người khiếu nại.

Tất cả các tiêu đề 6 liên quan đến khiếu nại đều được xem xét chính thức và không có quy trình không chính thức. Trong trường hợp đó, người có khiếu nại sẽ được công ty DOTD liên hệ chính thức trong quy trình khiếu nại theo tiêu đề 6 chống lại nhà thầu hoặc tư vấn sẽ được điều tra bởi LCG với sự hỗ trợ của nhân viên chương trình tiêu đề 6 của DOTD. LCG sẽ giữ bí mật hoàn toàn các khiếu nại với mục đích hỗ trợ DOTD.

Ghi Nhận Khiếu Nại

Bản ghi nhận chứa thông tin dưới đây.

A. Tên của người khiếu nại

B. Tên của bị đơn

C. Cơ sở của khiếu nại: Chủng tộc/màu da/quốc tịch/thu nhập/tuổi/khuyết tật/đối xử trả đũa/giới tính

D. Ngày khiếu nại được LCG nhận

E. Ngày LCG chuyển khiếu nại đến quản lý chương trình tiêu đề của DOTD

F. Tuyên bố khiếu nại, kể cả chi tiết cụ thể; tài liệu liên quan

G. Quyết định cuối cùng về khiếu nại.

Bắt nạt và Trả đũa

Bất kỳ ai đang làm đơn khiếu nại hoặc đã từng làm đơn khiếu nại sẽ không bị ràng buộc bởi bất kỳ hình thức đe dọa hay trả đũa nào. Những người cảm thấy mình bị đe

dọa có thể nộp đơn khiếu nại. Điều này cũng áp dụng cho quy trình khiếu nại về phân biệt đối xử.

Dấu thời gian

Đây là các khung thời gian khác nhau tùy thuộc vào công ty khiếu nại. DOTD phản hồi các khiếu nại dựa trên khung thời gian được nêu dưới đây:

1. 45 ngày cho hành vi trong quá trình điều tra.
2. 15 ngày để hoàn thành báo cáo khiếu nại và gửi đến quản lý của DOTD.
3. Phần khiếu nại kèm bản sao gửi đến FHWA, FTA và LCG.
4. Tổng cộng tối đa 60 ngày.

phần này

Bất kỳ ai cảm thấy mình bị phân biệt đối xử về chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc tịch theo chính sách của Chính quyền Lafayette có thể điền mẫu khiếu nại theo tiêu đề 6 được tư vấn và mẫu khiếu nại tiêu đề 6 của LCG. LCG sẽ điều tra các khiếu nại được nhận không quá 100 ngày sau sự cố xảy ra và sẽ được tiến hành trong quá trình xử lý các khiếu nại đã hoàn tất.

Khi LCG nhận được khiếu nại, LCG sẽ xác định xem văn phòng của chúng tôi có thẩm quyền hay không. Người bị khiếu nại sẽ nhận được một lá thư xác nhận thông báo cho họ biết liệu văn phòng khiếu nại có tiến hành điều tra khiếu nại của họ hay không.

Lafayette Consulado de Gobierno có 45 ngày để điều tra một khiếu nại. Nếu họ cần thêm thông tin để giải quyết vụ việc, LCG sẽ liên hệ với người đang nộp khiếu nại. Người nộp khiếu nại có tối đa 180 ngày làm việc để gửi bất kỳ thông tin nào mà các điều tra viên theo tiêu đề 6 cần cho vụ việc. Nếu điều phối viên hoặc điều tra viên không được người khiếu nại liên hệ trong số ngày làm việc quy định, LCG có thể đóng vụ việc. Vụ việc cũng có thể bị đóng về mặt hành chính nếu người khiếu nại không còn theo đuổi yêu cầu của họ.

Tùy vào trường hợp khiếu nại, người bị điều tra sẽ gửi một lá thư gồm hai loại cho người khiếu nại: một lá thư kết thúc. Lá thư kết thúc nghĩa là các khiếu nại không vi phạm và vụ việc sẽ được đóng. Lá thư còn lại sẽ nêu các cáo buộc của sự việc và giải thích xem có biện pháp kỷ luật, đào tạo thêm cho nhân viên hay hành động khắc phục nào cần thiết. Nếu người đó muốn kháng cáo, quyết định có 30 ngày kể từ ngày của lá thư để thực hiện.

Một khiếu nại phải được lưu trữ không quá 180 ngày sau sự cố:

1. Ngày xảy ra sự cố phân biệt đối xử; hoặc
2. Ngày xảy ra sự cố khi người đó đã biết về hành vi phân biệt đối xử; hoặc
3. Nơi xảy ra sự cố, ngày khi không còn bị phân biệt đối xử nữa hoặc một ngày gần với thời điểm hành vi đó xảy ra

Thông tin về Hành vi cho DOTD Tiêu đề VI và tuân thủ ADA

Người liên hệ hiện tại là Cynthia Harvey Douglas. Điện thoại: 225-379-1923. Email: cynthia.douglas@la.gov

Tiêu đề VI | Mẫu Đơn Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử (Vietnamese)

Tiêu đề VI IA Mẫu Đơn Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử
Chính quyền Tổng hợp Lafayette (LCG)
Mẫu Đơn Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử Theo Tiêu đề VI

tên:	Điện thoại:	Tên người đã phân biệt đối xử với bạn
Nombre de la Persona discriminado contra ti		Posición y Ubicación de la Person
Thành phố, Bang, Mã Zip của bạn		Thành phố và bang của sự cố (nếu được biết)
Phân biệt xảy ra vì: – Razo _Màu – Nguồn gốc Quốc gia		Ngày xảy ra sự cố
Giải thích càng rõ càng tốt những gì đã xảy ra và rõ ràng cách bạn bị phân biệt đối xử. Chỉ ra ai đã chứng kiến sự phân biệt đối xử. Giải thích kỹ về việc người khác đã bị đối xử khác với bạn như thế nào. Đính kèm bất kỳ bằng chứng nào bạn có liên quan đến vụ việc của bạn.		
Phần II.		
Bạn có nộp đơn khiếu nại này thay cho chính mình không?	vâng	Không
Nếu câu trả lời của bạn là có cho câu hỏi đó, hãy chuyển sang Mục III.		
Nếu câu trả lời là không, vui lòng ghi tên và mối quan hệ của người mà bạn đang gửi lời khiếu nại về:		

Xin vui lòng xác nhận rằng bạn đã có được sự cho phép từ người liên quan bên phía bạn:	vâng	Không
Phần III		
Bạn đã từng gửi khiếu nại cho công ty này trước đây chưa?		
Bạn đã từng nộp đơn khiếu nại trước đây ở tiểu bang này hay với chính quyền liên bang hoặc một cơ quan địa phương chưa? Nếu có, vui lòng cho biết tên và mô tả tình huống của sự việc.		
Chữ ký :	Ngày:	
Vui lòng gửi lại biểu mẫu này đến: Chủ đề VI & Điều phối viên ADA Chính quyền hợp nhất Lafayette Bộ phận 1211 101 đường Jefferson Lafayette, LA 70501	Điện thoại: 337-291-8410	
Định dạng dễ truy cập	Chữ Lớn	Bảng âm thanh
Những yêu cầu cho mẫu đơn này là gì?	Phát triển theo test	khác

Quy trình khiếu nại theo Điều VI (Vietnamese)

Quy trình khiếu nại theo Mục VI

Bất kỳ ai cho rằng LCG hoặc nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển của chúng tôi đã phân biệt đối xử với họ dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia, có thể nộp đơn

khiếu nại theo Điều VI bằng cách điền và gửi Mẫu đơn khiếu nại Điều VI của LCG hoặc gọi cho Điều phối viên Điều VI/ADA của LCG. Sự bảo vệ chống phân biệt đối xử cũng áp dụng cho các hoạt động và chương trình của các bên nhận phụ trợ của LCG. Mọi khiếu nại kiểu này phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ hành vi phân biệt bị cáo buộc (hoặc sự kiện cuối cùng). Tất cả các khiếu nại đều được ghi lại và điều tra theo các quy định liên bang.

Hành khách sử dụng phương tiện công cộng được tài trợ bằng quỹ liên bang có quyền tiếp cận, chỗ ngồi và được đối xử công bằng. Theo Mục VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 (sửa đổi) và các quy định liên quan, LCG phải đảm bảo rằng không ai bị loại trừ khỏi việc tham gia, bị từ chối lợi ích hoặc bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia trong bất kỳ chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ nào được tài trợ bằng quỹ liên bang.

Khiếu nại về việc nghi ngờ vi phạm Điều VI và các quy định liên quan đến Hệ thống Vận tải Lafayette.

Để gửi khiếu nại trực tuyến, hãy điền vào mẫu đơn khiếu nại trực tuyến. Mẫu đơn khiếu nại theo Tiêu đề VI của LCG (tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha) có trên trang web: www.ridelts.com Để gửi khiếu nại qua thư, điện thoại hoặc trực tiếp, hãy điền vào mẫu đơn khiếu nại, in ra và gửi qua thư / mang đến hoặc gọi đến:

Chính quyền Hợp nhất Lafayette
101 Phố Jefferson
Lafayette, LA 70501
Email: titleviprogram@lafayettela.gov
Điện thoại: (337) 291-8410
Fax: (337) 291-8415

Mọi người cũng có thể nộp khiếu nại trực tiếp với Cục Quản lý Giao thông Liên bang (FTA) trong vòng 180 ngày:

Cục Quản lý Vận tải Liên bang (FTA)
Gửi: Điều phối viên Mục VI
Tòa nhà Đông, Tầng 5 - TCR 1200
Đại lộ New Jersey, SE
Washington, DC 20590

Các khiếu nại nhận được bởi Hệ thống Vận chuyển Lafayette sẽ được chuyển cho Điều phối viên Tiêu đề VI / ADA để điều tra theo các tiêu chuẩn liên bang (28 CFR Phần 35 và Thông tư FTA 4702.1B). Sau khi khiếu nại được xử lý, Điều phối viên Tiêu đề VI / ADA sẽ trả lời người gửi khiếu nại, và nếu cuộc điều tra xác nhận, sẽ thực hiện các biện

pháp thích hợp. LCG, với tư cách là đơn vị nhận quỹ liên bang, có trách nhiệm giám sát quá trình này.

Lưu ý: Để yêu cầu thông tin về Chính sách Mục VI của LCG, hãy gửi email đến titleviprogram@lafayetteela.gov. Để yêu cầu thông tin ở các định dạng khác, hãy liên hệ với titleviprogram@lafayetteela.gov hoặc gọi số: 337-291-8410.

LCG có 30 ngày để điều tra mỗi khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin để giải quyết vụ việc, LCG có thể liên hệ với người tố cáo. Sau khi điều tra khiếu nại, người tố cáo sẽ nhận được một trong hai loại thư: thư kết thúc hoặc thư kết quả điều tra. Thư kết thúc xác nhận rằng không có vi phạm Điều VI; do đó, vụ việc sẽ được đóng lại. Thư kết quả điều tra chỉ ra rằng có vi phạm Điều VI và giải thích các biện pháp khắc phục sẽ được thực hiện để sửa tình huống. Người tố cáo có thể kháng cáo quyết định trong vòng 60 ngày kể từ khi nhận được thư. Tất cả các kháng cáo phải được gửi đến LCG.

theo dõi

Khiếu nại được tiếp nhận và được điều phối viên Tiêu đề VI / ADA ghi nhận và lưu trữ.

Một khi nhận được khiếu nại, Điều phối viên Tiêu đề VI / ADA sẽ thông báo và gửi khiếu nại đó tới Quản lý Giao thông và Bãi đậu xe trong vòng 24 giờ. Trong quá trình xem xét, Điều phối viên Tiêu đề VI / ADA sẽ gửi email cho Quản lý Bãi đậu xe và Giao thông cùng với CAO để nhắc họ rằng khiếu nại vẫn chưa được giải quyết hay đóng. Quá trình này được lặp lại hàng tuần để đảm bảo việc tuân thủ.

ĐANG ĐIỀU TRA

1. Tóm tắt khiếu nại, do Điều phối viên Tiêu đề VI / ADA hoàn thành.
2. Tuyên bố vấn đề. Liệt kê tất cả các vấn đề phát sinh từ bản tóm tắt khiếu nại. Bao gồm các câu hỏi nảy sinh từ mỗi chủ đề:

1. Ai?
2. Cái gì?
3. Khi nào?
4. Ở đâu?
5. Như thế nào?

Thêm những vấn đề mới phát sinh trong quá trình nghiên cứu. Danh sách cuối cùng các vấn đề được xác định cho nghiên cứu của bạn.

4. Phản hồi của Bị đơn về từng vấn đề. Lấy thông tin từ từng người được khảo sát, nghe từng băng ghi âm và xem xét từng tài liệu. Toàn bộ nhân viên sẽ ghi chép lại thông tin thu thập được trong liên hệ với khách hàng (khu vực người khảo sát). Sau khi ghi chép toàn bộ thông tin của người khảo sát, hoàn tất việc ghi chép (bước còn lại). Xác định hành động đã thực hiện. Giữ khách hàng cập nhật.

Lưu ý: “Bị kiện” không chỉ hạn chế ở người điều khiển phương tiện giao thông. “Bị kiện” được định nghĩa là bất kỳ nguồn thông tin nào có thể đóng góp cho cuộc điều tra, ví dụ như:

- Điều hành viên (phỏng vấn / Lịch sử)
- Radio / Điều phối
- Phần mềm và chương trình theo dõi GPS
- Bảo trì (nhân sự / hồ sơ)
- Nhân viên giao thông thành phố
- Nhân chứng
- Người tố giác (Phỏng vấn / Lịch sử)
- Ghi hình video (camera) và/hoặc âm thanh

Báo cáo sự cố (giám sát, cảnh sát giao thông, thanh tra giá vé / an ninh)

Nhân viên giao thông khác

Lịch sử tuyến đường

1. Phát hiện thực tế. Hãy nghiên cứu từng “vấn đề” (được chỉ ra trong “tuyên bố vấn đề” ở bước hai). Tách riêng sự thật và ý kiến.
2. Trích dẫn các quy định và quy tắc liên quan. Tạo một danh sách tất cả các quy định, quy tắc, chính sách và quy trình áp dụng cho việc điều tra.

Yêu cầu của Chương VI

Chính sách và tiêu chuẩn dịch vụ của LCG

3. Kết luận pháp lý. So sánh từng sự kiện trong “kết luận thực tế” với danh sách các quy định, quy tắc, v.v. Quyết định xem có vi phạm nào xảy ra không. Danh sách các vi phạm sẽ trở thành “kết luận pháp lý”.

4. Mô tả cách khắc phục cho từng vi phạm. Các hành động cụ thể để sửa chữa từng vi phạm được phát hiện. Bao gồm kế hoạch kiểm tra theo dõi. Không kết luận báo cáo bằng “không thực hiện hành động nào”. Nếu không phát hiện vi phạm, kết luận báo cáo một cách tích cực. Xem lại các chính sách và quy trình. Xem lại các quy định của Mục VI.

PHẢN HỒI ĐẾN NGƯỜI KHIẾU NẠI

Tóm tắt chi tiết cuộc trò chuyện với người tố giác. Gửi bản sao thư cho người tố giác.

HÀNH ĐỘNG ĐÃ THỰC HIỆN

Bạn nên bao gồm một biện pháp khắc phục cụ thể cho từng vi phạm được phát hiện. Bao gồm một kế hoạch hành động theo dõi. Nếu không phát hiện vi phạm nào, hãy ghi lại các chính sách, thủ tục, v.v., đã được xem xét với người vận hành.