

ایر لائن پر، نسل، رنگ، قومی بنیاد، جنس، مذہب یا

نژاد کی بنا پر

مبینہ امتیاز برتنے کے الزام کی شکایات کی کارروائی

یو ایس ڈپارٹمنٹ آف ٹرانسپورٹیشن کا ایوی ایشن کنزیومر پروٹیکشن ڈویژن (ACPD)، جو اسٹنٹ جنرل کونسل فار برائے ایوی ایشن ٹیکن رسمنٹ اینڈ پروسیڈنگز (ایئرفورسمنٹ آفس) کے ڈی او ٹی آفس کا ایک حصہ ہے، مسافروں سے ایر لائنوں کی خدمات کے بارے میں شکایات موصول وصول کرتا ہے، اور وہ ایر لائن یا اس کے ٹھیکہ داروں کے خلاف ہر شکایت کی تفتیش کرتا ہے جو مبینہ طور ہوائی سفر کے دوران نسل، رنگ، قومی بنیاد، مذہب، جنس اور نژاد پر مبنی امتیاز کے خلاف: وہ عام لوگ، جنہیں محسوس ہو کہ ایر لائن کی طرف سے ان کے ساتھ امتیازی عمل یا سلوک ہوا ہے وہ اے سی پی ڈی کو ای میل، خط، یا مکمل شدہ فارم کے ذریعہ شکایت روانہ کر سکتے ہیں۔ اے سی پی ڈی کا ای میل ایڈریس ہے airconsumer@ost.dot.gov اور ڈاک کا پتہ ہے: Aviation Consumer Protection Division, U.S. Department of Transportation, Room 4107, C-75, Washington, DC 20590 ڈاؤن لوڈ کرنے یا پرنٹ کرنے کے لئے شکایت کے فارم http://airconsumer.ost.dot.gov/forms.htm پر دستیاب ہیں۔

شکایت میں مندرجہ ذیل ذیل باتیں شامل ہونی چاہئیں: پورا نام، شکایت کنندہ کا ٹیلیفون نمبر، ایریا کوڈ کے ساتھ: شکایت کنندہ کا پورا نام، پتہ، ٹیلیفون نمبر بشمول علاقائی کوڈ؛ اس شخص کا نام جس کے ساتھ امتیازی برتاؤ ہوا، اگر وہ شکایت کنندہ کے بغیر علاوہ کوئی اور ہو؛ واقعہ میں ملوث ایر لائن کا نام؛ فلائٹ کی تاریخ، فلائٹ کا نمبر، شکایت کنندہ کے سفر کے آغاز اور منزل مقصود کے شہر کا نام؛ واقعہ کا تفصیلی بیان؛ اور یہ بیان کہ شکایت کنندہ اے سی پی ڈی سے معاملے کی تفتیش کرانا چاہتا ہے۔

شکایات کا جائزہ لیا جائے گا، ان کی وصولی کی اطلاع دی جائے گی، اور ان کی چھان بین کی جائے گی۔ امتیاز کی شکایت موصول ہونے پر اے سی پی ڈی شکایت کی نئی ایر لائن کو بھیج دے گا اور ایر لائن سے کہے گا کہ وہ شکایت کنندہ کو فوری اور تسلی بخش جواب بھیج دے، اور اس کی نئی ایر لائن سے کہے گا کہ وہ شکایت کنندہ کو فوری اور تسلی بخش جواب بھیج دے۔ اے سی پی ڈی ایر لائن سے ایک الگ رپورٹ بھی ان معلومات کے بارے میں طلب کرے گا جن کا، مطابق قانون، راز میں رہنا ضروری ہے۔ کیریز کے جواب کا جائزہ لیا جائے گا اور منہ سے طور پر مزید منہ سے کارروائی کی جائے گی، تفتیش مکمل ہونے پر ایئرفورسمنٹ آفس شکایت کنندہ کو خط لکھے گا جس میں عمل میں لائی گئی کارروائی کی وضاحت ہوگی۔

اگر ایئرفورسمنٹ آفس کو معلوم ہو جائے کہ ایر لائن کی کوئی پالیسی یا کوئی معمول مطابق قانون نہیں ہے تو وہ کیریز کو اپنی پالیسی یا معمول تبدیل کرنے کو کہے گا، انہیں بار بار ایسی شکایت آنے کی صورت میں متوقع ایئرفورسمنٹ کارروائی کے بارے میں تنبیہ کرے گا، اور اگر منہ سے ہو تو ملوث ملازمین کے لئے مزید سول رائٹس کسٹمر ریلیف ٹریڈنگ کی سفارش کرے گا۔ اگر اس سے مسئلہ حل نہ ہو تو ایئرفورسمنٹ آفس کیریز کے خلاف لڈ کی کارروائی کر سکتا ہے۔ بالعموم، ایئرفورسمنٹ آفس کی لڈ کی کارروائی ان شکایات پر مبنی ہوگی جو بار بار آتی رہیں اور جن سے

یہ نتیجہ اخذ ہو کہ ایسا تیار امتیاز رواج اور معمول کے طور پر روادار کھا جا رہا ہے۔ لیکن، جب ایک یا کئی شکایات ایرلائنرز کے ہاتھوں خاص طور قابل نفرت سلوک بیان کریں اور ان شکایات کے لئے معقول شہادت موجود ہو، تو ایئرفورسمنٹ آفس اپنے وسائل کی حد کے اندر ڈی کی کارروائی پر عملدرآمد کرے گا۔ نہ ذکے عملدرآمد درآمد کے معاملے میں ڈی اوٹی باز آنے اور پرہیز کرنے کے احکام (cease and desist orders) جاری کرنے، اور سول تاوان، جو ۲،۵۰۰ ڈالر سے زیادہ نہ ہو، متعین کرنے تک محدود ہے۔ ایسی کارروائی صرف تصفیہ یا ایڈمنسٹریٹو جج کے سامنے پیشی سے ہی مکمل ہو سکتی ہے۔ وہ متاثرہ فریق کے لئے معاوضہ کے احکام نہیں دے سکتا ہے۔ نقصان کا ذاتی مالی معاوضہ کا ادارہ حاصل کرنے کے لئے شکایت کنندہ کو پرائیویٹ طے کن قانونی دعوایں کرنا ہوگا، جو پرائیویٹ کنٹریکٹ ٹیکنیکل ٹھیکیداری (حقوق یا سول رائٹس اسٹیجوز پر مبنی ہو جو پرائیویٹ حقوق کا دعوا کرنے سے متعلق ہیں شہری حقوق کے قوانین پر مبنی ہو جن کے تحت کن حقوق کا دعویٰ کرنے کا اہتمام ہے۔) (مثلاً 42 U.S.C. section 1981)۔

airconsumer@ost.dot.gov

سے مزید معلومات حاصل کی جاسکتی ہیں

Office of Aviation Enforcement and Proceedings

400 Seventh Street, SW, Room 4107

Washington, DC 20590

<http://airconsumer@ost.dot.gov>