



إجراءات تقديم الشكاوي المتعلقة بالتشريع السادس لسياسة حظر التمييز من قانون الحقوق المدنية

تتعهد شركة فيا بضمان عدم حرمان أي شخص أو إنكار حقه بالمشاركة أو الإستفادة من الخدمات التي تقدمها الشركة، عدى ذلك يكون عرضةً للتمييز على أساس العرق، اللون، أو الأصل القومي (أوحتى المهارة المحدودة في التحدث باللغة الانجليزية) و ذلك بموجب التشريع السادس لسياسة حظر التمييز من قانون الحقوق المدنية المعدل سنة ١٩٦٤.

فضلا عن ذلك، تحظر شركة فيا من التمييز على أساس جنس، أو عمر، أو إعاقة.

تتعهد شركة فيا بالتمسك بالتزامها من خلال ما يلي:

- ضمان توفير مستوى ونوعية خدمات النقل أو الاستحقاقات الأخرى بغض النظر عن العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الجنس أو السن أو الإعاقة لدى الشخص الذي يتلقى الخدمة.
- تعزيز المشاركة الكاملة والعادلة لجميع التجمعات السكانية المتأثرة بعملية صنع القرارات المتعلقة بالنقل
- الحول دون حرمان أو تخفيض أو تأخير الحصول على المنافع المتعلقة بالبرامج والأنشطة التي تؤثر على الأقليات السكانية و ذوي الدخل المنخفض.
- ضمان الوصول المجدي إلى الخدمات والبرامج والأنشطة من قبل الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP).
- توفير المساعدة اللغوية للعملاء، إذا لزم الأمر، دون أي مقابل أو تكلفة.

إجراءات تقديم الشكاوى

كيفية تقديم طلب شكوى أو تظلم

يحق لأي شخص يعتقد أنه قد يكون متضررا من أي ممارسة تمييزية غير مشروعة تقوم على أساس العرق أو اللون أو الأصل الوطني (محدودية إجادة اللغة الإنجليزية) أو الجنس أو السن أو الإعاقة أن يقدم شكوى إلى شركة فيا، حيث تشجع الشركة على تقديم الشكاوى فورا. تقوم شركة فيا بفتح تحقيق بالشكاوى المقدمة في غضون 180 يوما من تاريخ تقديم الشكاوى المتعلقة بالتمييز المزعوم. يمكن تقديم الشكاوى بشكل خطي، و من ثم إرسالها بالبريد إلى العنوان المذكور أدناه باستخدام استمارة الشكاوى الخاصة بالتشريع السادس لسياسة حظر التمييز:

VIA Metropolitan Transit
Attn: Martha Flores, EEO Officer
800 West Myrtle, Suite 102
San Antonio, TX 78212

أو عبر البريد الإلكتروني martha.flores@viainfo.net ، أو شفويا عبر الاتصال على الرقم التالي:

٢١٠-٣٦٢-٢٠٧٥

إذا أردت هذه المعلومات بلغة أخرى، يرجى الاتصال على الرقم التالي: ٢١٠-٣٦٢-٢٠٧٥

بالإضافة إلى الاستفادة من الحق بتقديم الشكاوى لدى شركة فيا بموجب التشريع السادس لسياسة حظر التمييز من قانون الحقوق المدنية، يمكن للشاكي تقديم شكوى لدى إدارة النقل العام الفيدرالية (FTA) بموجب نفس التشريع على العنوان التالي:

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Attn: Title VI Program Coordinator
East Building, 5th Floor TRC
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590

مضمون الشكاوى:

ويجب أن تتضمن الشكاوى وصفا سرديا للادعاءات بتفاصيل كافية لتمكين مكتب تكافؤ فرص العمل من فهم ما حدث، ووقت وقوعه، والأساس الذي بنيت عليه الشكاوى المزعومة للتمييز (مثلا العرق أو اللون أو الأصل القومي، وما إلى ذلك) يجب أن تتضمن الشكاوى جميع معلومات الاتصال الخاصة بالشاكي بما في ذلك الاسم والعنوان ورقم الهاتف؛ فضلا عن جميع معلومات الاتصال لجميع الشهود أو الأفراد ذوي المعرفة ذات الصلة. ويجب أن يوقع صاحب الشكاوى بنفسه عليها أو من يمثله، كما يجب أن يقوم بتقييد التاريخ مع الامضاء.

معاينة الشكاوى

بمجرد استلام استمارة الشكاوى من قبل مكتب تكافؤ فرص العمل، سيتم مراجعتها لتحديد ما إذا كانت الشكاوى مبنية على أساس يتعلق بالتشريع السادس لسياسة حظر التمييز من قانون الحقوق المدنية. ومن ثم سيتلقى صاحب الشكاوى خطاب تبليغ خلال عشرة (10) أيام عمل لإعلامه بما إذا كان سيتم المباشرة بفتح تحقيق في الشكاوى وطلب المزيد من المعلومات، إذا لزم الأمر، من أجل إجراء التحقيق المذكور. وفي حالة الحاجة إلى مزيد من المعلومات، سيتواصل مكتب تكافؤ فرص العمل مع صاحب الشكاوى، ويتعين إعطاء صاحب الشكاوى ثلاثين (30) يوم عمل لتقديم المعلومات المطلوبة. وقد يؤدي إخفاق صاحب الشكاوى في تقديم المعلومات المطلوبة في تاريخ معين إلى الإغلاق الإداري للشكاوى أو التأخير في حل الشكاوى.

إذا قرر مكتب تكافؤ فرص العمل أن الشكاوى غير مبنية على أساس يتعلق بالتشريع السادس لسياسة حظر التمييز من قانون الحقوق المدنية، فسيتم إرسال الشكاوى إلى الإدارة المختصة لحلها، وسيتابع مكتب تكافؤ فرص العمل مع الإدارة المختصة إجراءات المعالجة لضمان حل الشكاوى.

التحقيق في الشكاوى

بالرغم من أن شركة فيا لديها ستين (60) يوما تقويميا للتحقيق في الشكوى، بيد أنه يجوز تمديد هذه الفترة إلى ما بعد الستين (60) يوما تقويميا، وذلك وفقا لتقدير مكتب تكافؤ فرص العمل. يُمنح صاحب الشكوى ثلاثون (30) يوم عمل من تاريخ إرسال خطاب التبليغ كي يقوم بإرسال المعلومات المطلوبة إلى المحقق أو كي يقدم رفضا للقضية بشكل إداري. وعندها سيتخذ مكتب تكافؤ فرص العمل الخطوات التالية، كحد أدنى، للتحقيق في الفعل التمييزي المزعوم:

- ♣ الاتصال بمدي الشعبة / الدائرة حيث وقع التمييز المزعوم، وتحديد ما إذا كان قد تم الشروع في التحقيق ومراجعة نتائج التحقيق في حال حدوثه.
- ♣ تحديد جميع الأشخاص الذين لديهم معرفة ذات صلة بواقعة التمييز، والقيام بمقابلتهم. من ضمن الأشخاص الشاكي نفسه، والأشخاص الذين حددهم بالشكوى والشهود.
- ♣ تحديد ومراجعة جميع الوثائق والممارسات والسياسات والإجراءات ذات الصلة لتحديد القرار المناسب.

الشكاوى اللاحقة و / أو المعدلة

يجب تقديم أي شكوى لاحقة أو معدلة باستخدام استمارة الشكوى الخاصة بالنتشريع السادس لسياسة حظر التمييز. ويمكن أيضا تقديم الشكاوى اللاحقة أو المعدلة عبر البريد الإلكتروني أو بأي شكل خطي آخر. ومن ثم سوف يقوم مكتب تكافؤ فرص العمل بمراجعة كل شكوى لاحقة أو معدلة لتحديد ما إذا كان ينبغي أن تكون الشكوى قائمة بمفردها أو أن تدرج بمضمون الشكوى الأصلية. وقد تؤخر الشكاوى اللاحقة أو المعدلة موعد إصدار القرار النهائي الخاص بالشكوى.

استكمال التحقيق / الإخلاء

عند الانتهاء من التحقيق، سيقوم مكتب تكافؤ فرص العمل بإعداد تقرير بنتائج التحقيق النهائية و تقديمه للرئيس أو المدير التنفيذي. حيث ينبغي استكمال التحقيق وإتمام هذه العملية في غضون ستين (60) يوم تقويمي.

سيتم إعداد رسالة لصاحب الشكوى لتبليغه بالتدبير المقرر في كل شكوى على النحو التالي:

- ♣ الشكاوى المؤكدة - إذا كانت هناك أدلة كافية لإثبات الادعاء المدرجة بالشكوى، سيتم اعتبار الشكوى مدعومة (ملاحظة: إذا تم تثبيت صحة الشكوى، سيتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة على الفور لتصحيح التمييز، كما أن السياسة أو الإجراء المانع للتمييز سيتم مراجعته مع الجاني، وسيتم اتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة و / أو الخضوع للتدريب اللازم وفقا لما تقتضيه سياسات فيا التأديبية.)
- ♣ غير مؤيدة - إذا لم تكن هناك أدلة كافية لإثبات الادعاء، سيتم اعتبار الشكوى غير مؤيدة.

عملية الطعن في الشكاوى

وإذا لم يكن صاحب الشكوى راضيا عن التدبير المقرر في الشكوى، أو كيفية البت بها، أو في الحل المعطى لها، عند ذلك بحق لصاحب الشكوى الطعن في القرار بحيث يستطيع أن يرسل الطعن مباشرة إلى:

فيا متروبوليتان العبور
عناية: الرئيس / الرئيس التنفيذي
123 شمال شارع المدينة المنورة
سان أنطونيو، تكساس 78207.

VIA Metropolitan Transit
Attn: President/CEO
123 North Medina Street
San Antonio, TX 78207.

يجب أن تكون الطعون المقدمة إلى الرئيس أو الرئيس التنفيذي لشركة فيا خطية، وفي غضون ثلاثين (30) يوم عمل من تاريخ التصرف أو حل الشكوى. ويجب أن تتضمن الشكوى اسم وعنوان صاحب الشكوى ورقم هاتفه، ويجب أن يبين الأساس الذي يجعل صاحب الشكوى يعتقد أن التصرف في الشكوى أو حلها كان خاطئاً. سيحدد الرئيس أو الرئيس التنفيذي لشركة فيا وقت ومكان متفق عليهما للطرفين لمراجعة الطعن مع صاحب الشكوى. سيتم إصدار قرار كتابي بالطعن خلال خمسة عشر (15) يوم عمل من تاريخ المراجعة من قبل الرئيس أو المدير التنفيذي.

ملاحظة: إذا تم تقديم نفس الشكوى و في الوقت عينه إلى فيا متروبوليتان ترانسيت ومع منظمة خارجية مثل الولاية أو الحكومة الفدرالية، فإن اختصاص الهيئة الخارجية والتحقيق فيها سيحل محل إجراءات شركة فيا وبالتالي سيتم تعليق تحقيق شركة فيا.