



THỦ TỤC TIÊU ĐỀ VI/QUYỀN CÔNG DÂN VỀ KHIẾU NẠI

VIA Metropolitan Transit (VIA) xin cam kết rằng không một người nào bị loại khỏi việc tham gia hoặc từ chối các lợi ích của các dịch vụ trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia (trình độ tiếng Anh giới hạn) như được cung cấp bởi Tiêu đề VI của Đạo luật Quyền Công dân năm 1964 đã được sửa đổi. Ngoài ra VIA nghiêm cấm phân biệt đối xử dựa trên giới tính, tuổi tác và tình trạng khuyết tật.

VIA sẽ duy trì cam kết của mình bằng cách:

- Đảm bảo rằng mức độ và chất lượng dịch vụ di chuyển hoặc các lợi ích khác được cung cấp không liên quan đến chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật.
- Đẩy mạnh sự tham gia đầy đủ và công bằng của tất cả các nhóm dân cư bị ảnh hưởng trong quá trình tham gia giao thông.
- Ngăn chặn việc từ chối, giảm hoặc trì hoãn các lợi ích liên quan đến các chương trình và hoạt động ảnh hưởng đến nhóm thiểu số và nhóm người có thu nhập thấp.
- Đảm bảo có sự tiếp cận có ý nghĩa tới các dịch vụ, chương trình và hoạt động của VIA bởi những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP).
- Cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ cho khách hàng miễn phí nếu được yêu cầu.

THỦ TỤC KHIẾU NẠI

NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Bất kỳ khách hàng nào tin rằng họ đã bị tổn hại bởi bất kỳ hành vi kỳ thị bất hợp pháp nào dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia (giới hạn về trình độ tiếng Anh), giới tính, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật có thể nộp đơn khiếu nại với VIA. VIA khuyến khích các khiếu nại phải được nộp ngay. VIA sẽ điều tra các đơn khiếu nại nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày bị cáo buộc là phân biệt đối xử. Các đơn khiếu nại có thể được nộp: bằng văn bản và gửi đến địa chỉ được liệt kê dưới đây bằng cách sử dụng Mẫu Đề Nghị Xét Đề VI / Các Đơn Khiếu Nại Dân quyền, bằng email tại martha.flores@viainfo.net hoặc bằng cách gọi (210) 362-2075.

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

Nếu cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, vui lòng liên lạc (210) -362-2075.

Ngoài việc sử dụng quy trình Khiếu nại về Tiêu đề VI/Quyền công dân tại VIA, người khiếu nại có thể nộp đơn khiếu nại theo Chủ đề VI với Cục Quản lý Chuyển tiếp Liên bang (FTA).

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Người nhận: Title VI Program Coordinator

East Building, 5th Floor TRC
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590

NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Khiếu nại phải bao gồm mô tả tường thuật về (các) cáo buộc với đầy đủ chi tiết để Văn phòng EEO hiểu được điều gì đã xảy ra, thời điểm xảy ra và căn bản của khiếu nại bị phân biệt đối xử (ví dụ chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia ...). Khiếu nại phải bao gồm tất cả thông tin liên lạc của người khiếu nại bao gồm tên, địa chỉ và số điện thoại; cũng như tất cả các thông tin liên lạc cho tất cả các nhân chứng hoặc cá nhân với thông tin có liên quan. Đơn khiếu nại phải được người khiếu nại hoặc đại diện của họ ký tên và ghi ngày.

ĐÁNH GIÁ KHIẾU NẠI

Sau khi nhận được đơn khiếu nại của Văn phòng EEO, đơn sẽ được xem xét lại để xác định xem khiếu nại có phải là khiếu nại về Tiêu đề VI/Quyền dân sự hay không. Người khiếu nại sẽ nhận được thư xác nhận trong vòng mười (10) ngày làm việc thông báo cho họ biết liệu khiếu nại có được điều tra và yêu cầu thêm thông tin, nếu cần thiết để việc điều tra diễn ra. Trong trường hợp cần thêm thông tin, văn phòng EEO sẽ liên lạc với người khiếu nại và người khiếu nại sẽ có được ba mươi (30) ngày làm việc để cung cấp thông tin được yêu cầu. Nếu người khiếu nại không cung cấp thông tin theo một ngày nhất định, có thể dẫn đến việc hủy bỏ đơn khiếu nại hoặc chấm dứt việc giải quyết khiếu nại.

Nếu Văn phòng EEO xác định đơn khiếu nại không phải là khiếu nại về Tiêu đề VI/Quyền Dân Sự thì khiếu nại sẽ được chuyển tiếp tới bộ phận giải quyết thích hợp. Văn phòng EEO sẽ tiếp tục với các phòng ban để đảm bảo khiếu nại được giải quyết.

ĐIỀU TRA KHIẾU NẠI

VIA có đến sáu mươi (60) ngày làm việc để điều tra việc khiếu nại; tuy nhiên, có thể sẽ được kéo dài hơn sáu mươi (60) ngày, tùy theo quyết định của văn phòng EEO. Người khiếu nại có ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày lá thư xác nhận gửi thông tin yêu cầu cho điều tra viên hoặc trường hợp đó sẽ bị hủy bỏ. Văn phòng EEO sẽ tiến hành ít nhất các bước sau để điều tra hành vi phân biệt bị cáo buộc.

- Liên lạc với Bộ phận/Giám đốc Sở nơi xảy ra sự phân biệt đối xử bị cáo buộc, xác định xem một cuộc điều tra đã được bắt đầu và xem xét kết quả của cuộc điều tra, nếu có bất kỳ cuộc điều tra được tiến hành.
- Xác định và phỏng vấn tất cả những người có thông tin liên quan bao gồm người khiếu nại, những người được xác định bởi người khiếu nại và nhân chứng. .
- Xác định và xem xét tất cả các tài liệu, thực tiễn, chính sách và thủ tục liên quan để xác định giải pháp thích hợp.

KHIẾU NẠI TIẾP THEO VÀ/HOẶC SỬA ĐỔI

Bất kỳ khiếu nại nào tiếp theo hoặc sửa đổi phải được nộp bằng cách sử dụng mẫu đơn Tiêu đề VI/Khiếu nại dân quyền. Các khiếu nại sau đó hoặc sửa đổi cũng có thể được gửi qua email hoặc các văn bản khác. Văn phòng EEO sẽ xem xét từng khiếu nại tiếp theo hoặc sửa đổi để xác định xem khiếu nại có nên tự đứng ra hay được đưa vào khiếu nại ban đầu. Các khiếu nại tiếp theo hoặc sửa đổi có thể làm chậm thời gian giải quyết.

THỰC HIỆN ĐIỀU TRA /QUYẾT ĐỊNH CUỐI CÙNG

Sau khi hoàn thành việc điều tra Văn phòng EEO sẽ chuẩn bị một báo cáo điều tra cuối cùng cho Chủ tịch/Giám đốc điều hành với những phát hiện điều tra. Tiến trình và điều tra cuối cùng phải được hoàn thành trong vòng sáu mươi (60) ngày.

Người khiếu nại sẽ được cấp một lá thư với cách xử lý cho mỗi khiếu nại như sau:

- **Các Khiếu Nại Bằng Cớ Chính Xác**- Nếu có đủ bằng chứng để chứng minh (các) cáo buộc thì khiếu nại sẽ được coi là **Có Bằng Cớ Chính Xác** (Lưu ý: Nếu khiếu nại được chứng minh, hành động khắc phục/giải quyết thích hợp sẽ được thực hiện ngay để khắc phục sự phân biệt đối xử. Hơn nữa, chính sách và thủ tục cấm kỳ thị này sẽ được xem xét lại với người phạm tội, và hành động kỷ luật thích hợp và hoặc đào tạo sẽ được thực hiện theo chính sách kỷ luật của VIA.)
- **Không rõ ràng**- Nếu không có đủ bằng chứng để chứng minh (các) cáo buộc thì đơn khiếu nại sẽ được coi là **Không Có Bằng Cớ Chính Xác**

YÊU CẦU KHÁNG CÁO

Nếu người khiếu nại không hài lòng với cách xử lý hoặc giải quyết khiếu nại và người khiếu nại muốn kháng cáo quyết định, họ có thể kháng cáo trực tiếp theo địa chỉ sau đây:

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

Kháng cáo gửi đến Chủ tịch/Giám đốc điều hành của VIA phải bằng văn bản, được nộp trong vòng ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày giải quyết khiếu nại. Khiếu nại phải bao gồm tên, địa chỉ và số điện thoại của người khiếu nại và phải nêu rõ lý do tại sao người khiếu nại tin rằng việc xử lý hoặc giải quyết khiếu nại là sai. Chủ tịch/Giám đốc điều hành của VIA sẽ thống nhất thời gian và địa điểm để xem xét khiếu nại với người khiếu nại. Chủ tịch/Giám đốc điều hành sẽ ra quyết định bằng văn bản về kháng cáo trong vòng mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày đánh giá.

Lưu ý: Nếu người khiếu nại đồng thời nộp đơn khiếu nại với VIA Metropolitan Transit và với một tổ chức bên ngoài như chính phủ tiểu bang hoặc liên bang, thẩm quyền và điều tra của cơ quan bên ngoài sẽ thay thế các thủ tục của VIA và điều tra của VIA có thể bị đình chỉ.