



## إجراءات تقديم شكوى الباب السادس

تلتزم وكالة فيا متروبوليتان ترانزيت (VIA Metropolitan Transit) بضمان عدم استثناء أي شخص من المشاركة في أو حرمانه من مزايا خدماتها على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي، وفقا للباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 ، بصيغته المعدلة. ويجب تقديم الشكاوى في غضون 180 يوما من تاريخ الواقعة المزمعة.

وسوف تفي وكالة VIA بالتزامها من خلال:

- ضمان توفير خدمات نقل ومزايا أخرى ذات مستوى وجودة عالية، بغض النظر عن العرق، واللون، والأصل القومي.
- تعزيز المشاركة الكاملة والعادلة لجميع السكان المتضررين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالنقل.
- منع الحرمان من المزايا المتعلقة بالبرامج والأنشطة التي تؤثر على الأقليات والسكان ذوي الدخل المحدود أو تقليصها أو تأخيرها.
- تقديم المساعدة اللغوية للعملاء، إذا طلب منهم ذلك، دون أي تكلفة.

### إجراءات تقديم الشكوى

#### تقديم شكوى

يمكن لأي شخص يعتقد أنه قد تعرض للظلم من أي ممارسة تمييزية غير قانونية على أساس العرق و/أو اللون و/أو الأصل القومي تقديم شكوى إلى VIA. وتشجع VIA تقديم الشكاوى على الفور. ستحقق VIA في الشكاوى المقدمة في غضون 180 يوما تقويميا من تاريخ واقعة التمييز المزمعة. ويمكن تقديم الشكاوى كتابة باستخدام نموذج شكوى الباب السادس وإرسالها بالبريد إلى العنوان الوارد أدناه؛ أو إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني على [claudia.degonzalez@viainfo.net](mailto:claudia.degonzalez@viainfo.net)، أو التبليغ شفويا عن طريق الاتصال على الرقم (210)-362-2075.

فيا متروبوليتان ترانزيت  
موجه إلى: كلوديا دي غونزاليس، مسؤولة تكافؤ فرص العمل  
800 ويست ميرتل، جناح 200  
سان أنطونيو، تكساس 78212

إذا كنت بحاجة إلى معلومات بلغة أخرى، فيرجى الاتصال على الرقم (210)-362-2075.

بالإضافة إلى إمكانية استخدام آلية تقديم شكوى الباب السادس في VIA، يجوز لمقدم الشكوى تقديمها إلى إدارة النقل الفيدرالية (FTA).

إدارة النقل الفيدرالية  
مكتب الحقوق المدنية  
موجه إلى: فريق الشكاوى  
المبنى الشرقي، الطابق الخامس TRC  
1200 جادة نيو جيرسي (جنوب شرق)  
واشنطن العاصمة، رمز بريدي 20590

#### محتويات الشكوى

يجب أن تتضمن الشكوى وصفا سرديا للادعاء (للادعاءات) بتفصيل كاف لتمكين موظف تكافؤ فرص العمل من فهم ما حدث، ومتى حدث، وأساس شكوى التمييز المزمعة (على سبيل المثال العرق، اللون، الأصل القومي). يجب أن تتضمن الشكوى جميع معلومات الاتصال الخاصة بمقدم الشكوى بما في ذلك الاسم والعنوان ورقم الهاتف، بالإضافة إلى جميع معلومات الاتصال لجميع الشهود أو الأفراد الذين لديهم معلومات ذات صلة. يجب أن تكون الشكوى موقعة ومؤرخة من قبل مقدم الشكوى أو ممثله.

## مراجعة الشكوى

وبمجرد تلقي نموذج الشكوى من قبل مكتب تكافؤ فرص العمل، سيتم مراجعتها لتحديد ما إذا كانت الشكوى تُعد شكوى بموجب الباب السادس. سيتلقى صاحب الشكوى خطاب تأكيد في غضون عشرة (10) أيام عمل لإبلاغه ما إذا كان سيتم التحقيق في الشكوى، ولطلب مزيد من المعلومات- إذا لزم الأمر- من أجل إجراء التحقيق في الشكوى. وفي حالة الحاجة إلى مزيد من المعلومات، سيتصل مكتب تكافؤ فرص العمل بصاحب الشكوى، وسيمنح صاحب الشكوى ثلاثين (30) يوم عمل لتقديم المعلومات المطلوبة. وقد يؤدي عدم قيام صاحب الشكوى بتقديم المعلومات المطلوبة في الموعد المحدد إلى إغلاق الشكوى إدارياً للشكوى أو إلى التأخير في حلها.

إذا قرر مكتب تكافؤ فرص العمل أن الشكوى لا تعد شكوى بموجب الباب السادس، فسيتم إحالة الشكوى إلى الإدارة المناسبة لحلها. سيتابع مكتب تكافؤ فرص العمل مع الإدارة لضمان حل الشكوى.

## التحقيق في الشكوى

لدى VIA ما يصل إلى ستين (60) يوماً تقويمياً للتحقيق في الشكوى؛ ومع ذلك، يمكن تمديد المدة إلى ما بعد ستين (60) يوماً تقويمياً، وذلك وفقاً لتقدير مكتب تكافؤ فرص العمل وحده. وأمام صاحب الشكوى ثلاثون (30) يوم عمل من تلقيه خطاب التأكيد لإرسال المعلومات المطلوبة إلى المحقق، وإلا يمكن رفض القضية إدارياً. وسيتخذ مكتب تكافؤ فرص العمل الخطوات التالية، كحد أدنى، للتحقيق في واقعة التمييز المزعمة.

- الاتصال والتعاون مع الموارد البشرية، والمستشار العام، والشعبة / الإدارة التي خرجت منها الشكوى؛
- الاتصال بمدير الشعبة/الإدارة في المكان الذي حدث فيه واقعة التمييز المزعمة، وتحديد ما إذا كان قد بدأ تحقيق بذلك، وتم مراجعة نتائج التحقيق، إذا أُجري أي تحقيق؛
- تحديد ومقابلة جميع الأشخاص الذين لديهم معلومات ذات صلة، بمن فيهم صاحب الشكوى، والأشخاص الذين حددهم صاحب الشكوى والشهود؛
- تحديد ومراجعة جميع الوثائق والممارسات والسياسات والإجراءات ذات الصلة لتحديد الحل المناسب.

## الشكاوى التابعة (اللاحقة) و/أو المعدلة

ينبغي تقديم أي شكاوى تابعة أو معدلة باستخدام نموذج شكوى الباب السادس. ويمكن أيضاً تقديم الشكاوى التابعة أو المعدلة عبر البريد الإلكتروني أو أي طريقة أخرى مكتوبة. سيقوم مكتب تكافؤ فرص العمل بمراجعة كل شكوى تابعة أو معدلة لتحديد ما إذا كان ينبغي أن تكون الشكوى قائمة بذاتها، أو أن يتم إدراجها مع الشكوى الأصلية. وقد تؤخر الشكاوى التابعة أو المعدلة توقيت الحل.

## استكمال التحقيق / الإجراءات

عند الانتهاء من التحقيق، سيقوم مكتب تكافؤ فرص العمل بإعداد تقرير نهائي بعملية التحقيق للرئيس/ المدير التنفيذي يتضمن نتائج التحقيق. وينبغي إكمال العملية والتحقيق النهائي في غضون ستين (60) يوماً تقويمياً.

سيتم إصدار خطاب لصاحب الشكوى بالتصرف المخصص لكل شكوى على النحو التالي:

- **الشكاوى المدعومة بأدلة**- إذا كانت هناك أدلة كافية لإثبات الادعاء (الادعاءات)، سيتم اعتبار الشكوى مدعومة بالأدلة (ملاحظة: إذا تم إثبات الشكوى، فسيتم اتخاذ الإجراء/ الحل التصحيحي المناسب على الفور لتصويب واقعة التمييز. وعلاوة على ذلك، سيتم مراجعة تلك السياسات والإجراءات التي تحظر التمييز مع الجاني؛ وسيتم اتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة و/ أو التدريب وفقاً للسياسات التأديبية لـ (VIA).
- **الشكاوى غير مدعومة بأدلة**- إذا لم تكن هناك أدلة كافية لإثبات الادعاء (الادعاءات)، سيتم اعتبار الشكوى غير مدعومة بأدلة.

## عملية استئناف/ طعن الشكوى

إذا لم يكن صاحب الشكوى راضياً عن التصرف أو الحل الذي اتخذ بحق الشكوى، وكان صاحب الشكوى يريد الطعن في القرار، جاز له الطعن مباشرة للجهة التالية:

فيا متروبوليتان ترانزيت

موجه إلى: الرئيس / المدير التنفيذي

123 شارع المدينة الشمالي

سان أنطونيو، تكساس، رمز بريدي 78207.

يجب أن تكون الاستئنافات المقدمة إلى الرئيس / المدير التنفيذي لـ VIA بشكل مكتوب، ويتم تقديمها في غضون ثلاثين (30) يوم عمل من تاريخ التصرف أو الحل الذي اتخذ بحق الشكوى. ويجب أن تتضمن الشكوى اسم صاحب الشكوى وعنوانه ورقم هاتفه، ويجب أن تبين الأساس الذي استند إليه صاحب الشكوى في اعتقاده بأن التصرف أو الحل الذي اتخذ بحق الشكوى كان خاطئاً. سيحدد الرئيس / المدير التنفيذي لـ VIA الزمان والمكان المتفق عليهما بشكل متبادل لمراجعة الاستئناف والنظر فيه مع صاحب الشكوى. سيصدر الرئيس / المدير التنفيذي قراراً خطياً بالاستئناف في غضون خمسة عشر (15) يوم عمل من تاريخ المراجعة.

ملاحظة: إذا قدم صاحب الشكوى الشكوى إلى فيا متروبوليتان ترانزيت (VIT) بالإضافة إلى منظمة خارجية مثل الولاية أو الحكومة الفيدرالية في وقت واحد، فإن الاختصاص القضائي وتحقيق الجهة الخارجية سيحلان محل إجراءات VIA وقد يتم تعليق تحقيق VIA.