



PAMAGAT VI MGA PAMAMARAAN SA PAGREREKLAMO

Ang VIA Metropolitan Transit (VIA) ay nakatuon upang matiyak na walang sinuman ay hindi kasama mula sa pakikilahok sa o tinanggihan ang mga benepisyong mga serbisyo nito batay sa lahi, kulay o pambansang pinagmulan tulad ng ibinigay ng Pamagat VI ng Civil Rights Act ng 1964, bilang susugan. Ang mga reklamo ay dapat isampa sa loob ng 180 araw ng sinasabing diskriminasyon.

Itataguyod ng VIA ang pangako nito sa pamamagitan ng:

- Ang pagtiyak na ang antas at kalidad ng mga serbisyo sa transportasyon o iba pang mga benepisyong ay ibinibigay nang walang pagsasaalang-alang sa lahi, kulay, at pambansang pinagmulan.
- Pagsusulong ng buo at patas na pakikilahok ng lahat ng mga apektadong populasyon sa paggawa ng desisyon sa transportasyon.
- Pag-iwas sa pagtangi, pagbawas o pagkaantala sa mga benepisyong may kaugnayan sa mga programa at mga aktibidad na nakakaapekto sa populasyon ng minoritya at populasyong may mababang kita.
- Nagbibigay ng tulong sa wika ng mga customer, kung hiniling, nang walang gastos.

MGA PAMAMARAAN SA PAGREKLAMO

PAG-FILE NG ISANG REKLAMO

Ang sinumang tao na naniniwala na maaaring sila ay nabalisa ng anumang labag sa batas na diskriminasyong kasanayan batay sa lahi, kulay, at/o pambansang pinagmulan ay maaaring mag-file ng isang reklamo sa VIA. Hinihikayat ng VIA ang mga reklamo na isampa kaagad. Susuriin ng VIA ang mga reklamo na isinampa sa loob ng 180 araw ng kalendaryo ng sinasabing diskriminasyon. Maaaring isampa ang mga reklamo: sa pagsulat at ipadala sa address na nakalista sa ibaba gamit ang Pamagat VI Form ng Reklamo; sa pamamagitan ng email sa claudia.degonzalez@viainfo.net o pasalita sa pamamagitan ng pagtawag sa (210) 362 - 2075.

VIA Metropolitan Transit
Attn: Claudia de Gonzalez, EEO Officer
800 West Myrtle, Suite 200
San Antonio, TX 78212

Kung kinakailangan ang impormasyon sa ibang wika, mangyaring makipag-ugnay sa (210) - 362 - 2075.

Bilang karagdagan sa paggamit ng proseso ng Reklamo ng Pamagat VI sa VIA, ang isang nagrereklamo ay maaaring mag-file ng isang reklamo sa Pamagat VI sa Federal Transit Administration (FTA)

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

MGA NILALAMAN NG REKLAMO

Ang reklamo ay dapat magsama ng isang salaysay na paglalarawan ng o mga paratang sa sapat na detalye upang makaya ng opisina ng EEO na maunawaan kung ano ang nangyari, nang mangyari ito at ang batayan ng sinasabing reklamo ng diskriminasyon (e.g. lahi, kulay, pambansang pinagmulan) Ang reklamo ay dapat isama ang lahat ng impormasyon sa pakikipag-ugnay para sa nagrereklamo kabilang ang pangalan, address, at numero ng telepono, pati na rin ang lahat ng impormasyon sa pakikipag-ugnay para sa lahat ng mga saksi o indibidwal na may kaugnay na kaalaman. Ang reklamo ay dapat na pirmahan at napetsahan ng nagrereklamo o kanilang kinatawan.

ANG PAGESURI NG REKLAMO

Kapag natanggap na ang form ng reklamo ng EEO Office, susuriin ito upang matukoy kung ang reklamo ay bumubuo ng isang reklamo sa Pamagat VI. Ang nagrereklamo ay makakatanggap ng isang sulat ng pagkilala sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo na nagpapaalam sa kanila kung ang reklamo ay susuriin at humihiling ng karagdagang impormasyon, kung kinakailangan, upang maganap ang imbestigasyon. Kung sakaling kinakailangan ang karagdagang impormasyon, makikipag-ugnay ang EEO Office sa nagrereklamo at ang nagrereklamo ay bibigyan ng tatlong (30) araw ng negosyo upang maibigay ang hiniling na impormasyon. Ang pagkabigo ng nagrereklamo na magbigay ng hiniling na impormasyon sa pamamagitan ng isang tiyak na petsa maaaring magresulta sa pagsasara ng administrasyon ng reklamo o pagkaantala sa paglutas ng reklamo.

Kung tinutukoy ng Opisina ng EEO ang reklamo ay hindi bumubuo ng isang reklamo sa Pamagat VI, ang reklamo ay ipapasa sa naaangkop na departamento para sa paglutas. Susundan ng EEO Office ang departamento upang matiyak ang paglutas ng reklamo.

PAGSISIYASAT NG REKLAMO

Ang VIA ay may hanggang animnapung (60) araw ng kalendaryo upang siyasatin ang reklamo; gayunpaman, maaari itong palawakin nang higit pa sa animnapung (60) araw ng kalendaryo, sa loob ng nag-iisang pagpapasya ng Opisina ng EEO. Ang nagrereklamo ay may tatlong (30) araw ng negosyo mula sa petsa ng sulat ng pagkilala upang magpadala ng hiniling na impormasyon sa imbestigador o ang kaso ay maaaring itiwag ng administratibo. Ang EEO Office ay gagawa ng mga sumusunod na hakbang, nang pinakamaliit, upang siyasatin ang sinasabing diskriminasyong kilos.

- Makipag-ugnay at makipagtulungan sa Human Resources, General Counsel, at sa Division/Department kung saan nagmula ang reklamo.
- Makipag-ugnay sa Division/Department Manager kung saan naganap ang sinasabing diskriminasyon, matukoy kung ang isang pagsisiyasat ay sinimulan at suriin ang mga resulta o pagsisiyasat, kung may anumang pagsisiyasat na isinagawa;
- Pagkakilanlan at pakikipanayam sa lahat ng mga taong may kaugnay na kaalaman kabilang, ang nagrereklamo, mga taong kinilala ng nagrereklamo at mga saksi;
- Kilalanin at suriin ang lahat ng mga kaugnay na dokumento, kasanayan, at patakaran upang matukoy ang naaangkop na resolusyon.

KASUNOD AT/O SUSUGAN NG MGA REKLAMO

Ang anumang kasunod o susugan na mga reklamo ay dapat isampa gamit ang Pamagat VI Reklamo ng Form. Ang kasunod o susugan na mga reklamo ay maaari ring isumite sa pamamagitan ng email o isa pang nakasulat na format. Susuriin ng EEO Office ang bawat kasunod o susugan na reklamo upang matukoy kung ang reklamo ay dapat na tumayo sa sarili nito o isama sa orihinal na reklamo. Ang kasunod o susugan na mga reklamo ay maaaring maantala ang oras ng paglutas.

ANG PAGKOMPLETO NG IMBESTIGASYON / DISPOSISYON

Kapag natapos ang pagsisiyasat ang EEO Office ay maghahanda ng isang pangwakas na ulat ng pagsisiyasat para sa Pangulo / CEO kasama ang mga natuklasan sa pagsisiyasat. Ang proseso at pangwakas na pagsisiyasat ay dapat makumpleto sa loob ng animnapung (60) araw ng kalendaryo.

Ang nagrereklamo ay bibigyan ng isang sulat na may itinalagang disposisyon sa bawat reklamo tulad ng sumusunod:

- **Matibay na Reklamo-** Kung may sapat na ebidensya upang mapatunayan ang paratang ang reklamo ay isasaalang-alang na **Napatunayan** (*Tandaan: Kung ang reklamo ay napatunayan na naaangkop na aksyon/resolusyon sa pag-remedyo ay dadalhin kaagad upang maituwid ang diskriminasyon. Bukod dito, ang patakarang ito at pamamaraan na nagbabawal sa diskriminasyon ay susuriin sa nagkasala; at naaangkop na aksyon at/o pagsasanay sa disiplina ay gagawin alinsunod sa mga patakarang sa disiplina ng VIA).*
- **Walang Katibayan-** Kung walang sapat na ebidensya upang mapatunayan ang mga paratang ang reklamo ay isasaalang-alang na **Hindi napatunayan**.

PROSESO NG PAG-APELA SA REKLAMO

Kung ang nagrereklamo ay hindi nasiyahan sa disposisyon o paglutas ng reklamo at nais ng nagrereklamo na mag-apela sa desisyon, maaari silang mag-apela nang direkta sa mga sumusunod:

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

Ang mga apela sa Pangulo/CEO ng VIA ay dapat na nakasulat, at maisumite sa loob ng tatlong (30) araw ng negosyo ng petsa ng pagtatapon/paglutas ng reklamo. Dapat isama sa reklamo ang pangalan, address at numero ng telepono o ang nagrereklamo at dapat sabihin ang batayan kung bakit naniniwala ang nagrereklamo sa disposisyon o mali ang paglutas ng reklamo. Ang Pangulo/CEO ng VIA ay magtatakda ng isang magkasamang napagkasunduan sa oras at lugar para sa isang pagsusuri at pagsasaalang-alang ng apela sa nagrereklamo. Maglalabas ang Pangulo/CEO ng isang nakasulat na pagpapasiya o apela sa loob ng labinglimang (15) araw ng negosyo ng petsa ng pagsusuri.

Tandaan: Kung ang nagrereklamo ay sabay-sabay na nag-file ng isang reklamo sa VIA Metropolitan Transit at sa isang panlabas na samahan tulad ng estado o pederal na pamahalaan, ang hurisdiksyon at pagsisiyasat ng panlabas na ahensya ay pipigilan ang mga pamamaraan ng VIA at pagsisiyasat ng VIA ay maaaring suspindihin.