



THỦ TỤC KHIẾU NẠI THEO MỤC VI

VIA Metropolitan Transit (VIA) cam kết đảm bảo rằng không một người nào bị loại trừ không được tham gia vào hoặc bị từ chối những lợi ích của các dịch vụ của công ty dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia như được quy định bởi Mục VI của Đạo luật về các quyền dân sự năm 1964, đã sửa đổi. Đơn khiếu nại phải được nộp trong vòng 180 ngày sau khi xảy ra sự phân biệt đối xử cáo buộc.

VIA sẽ tuân thủ cam kết của công ty bằng cách:

- Đảm bảo rằng mức độ và chất lượng của các dịch vụ vận tải hoặc các lợi ích khác được cung cấp mà không phụ thuộc vào chủng tộc, màu da và nguồn gốc quốc gia.
- Khuyến khích sự tham gia đầy đủ và công bằng của tất cả những đối tượng bị tác động vào quá trình đưa ra quyết định về vận tải.
- Ngăn chặn việc cắt, giảm hoặc trì hoãn những lợi ích liên quan đến những chương trình và hoạt động có tác động đến những đối tượng thiểu số và những đối tượng thu nhập thấp.
- Cung cấp miễn phí cho khách hàng sự trợ giúp ngôn ngữ, nếu được yêu cầu.

THỦ TỤC KHIẾU NẠI

NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Bất kỳ người nào cho rằng họ đã phải chịu bất kỳ sự phân biệt đối xử trái pháp luật nào dựa trên chủng tộc, màu da và/hoặc nguồn gốc quốc gia có thể nộp một đơn khiếu nại đến VIA. VIA khuyến khích quý vị nộp đơn khiếu nại ngay lập tức. VIA sẽ điều tra các đơn khiếu nại được nộp trong vòng 180 ngày lịch sau khi xảy ra sự phân biệt đối xử cáo buộc. Đơn khiếu nại có thể được nộp: dưới dạng văn bản bằng Mẫu đơn khiếu nại theo Mục VI và gửi qua thư đến địa chỉ được cung cấp dưới đây; qua email tới claudia.degonzalez@viainfo.net hoặc bằng cách gọi trực tiếp đến số (210) 362-2075.

VIA Metropolitan Transit
Gửi tới: Claudia de Gonzalez, Cán bộ EEO
800 West Myrtle, Suite 102
San Antonio, TX 78212

Nếu quý vị cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, vui lòng liên hệ số (210)-362-2075.

Ngoài việc nhờ đến thủ tục khiếu nại theo Mục VI tại VIA, người khiếu nại cũng có thể nộp một đơn khiếu nại theo Mục VI tới Cục Quản lý Vận tải Liên bang (FTA).

Cục Quản lý Vận tải Liên bang
Văn phòng về Quyền dân sự
Gửi tới: Bộ phận Khiếu nại
East Building, 5th Floor TRC
1200 New Jersey Avenue
SE Washington, DC 20590

NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Đơn khiếu nại phải bao gồm một phần mô tả đầy đủ chi tiết về sự cáo buộc để cho Văn phòng EEO hiểu rõ sự việc gì đã xảy ra, thời gian xảy ra và cơ sở khiếu nại về sự phân biệt đối xử cáo buộc

(vd: chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia) Đơn khiếu nại phải có tất cả thông tin liên hệ của người khiếu nại bao gồm tên, địa chỉ, số điện thoại, cũng như tất cả thông tin liên hệ của tất cả nhân chứng hoặc cá nhân có liên quan. Đơn khiếu nại phải được ký tên và ghi ngày bởi người khiếu nại hoặc người đại diện của họ.

XEM XÉT KHIẾU NẠI

Sau khi Văn phòng EEO nhận được mẫu đơn khiếu nại, văn phòng sẽ xem xét để xác định đơn khiếu nại đó có cấu thành nên một sự khiếu nại theo Mục VI hay không. Người khiếu nại sẽ nhận được một thư xác nhận trong vòng mười (10) ngày làm việc để thông báo việc khiếu nại sẽ được điều tra hay không và để yêu cầu thêm thông tin nếu cần để việc điều tra được diễn ra. Nếu cần thêm thông tin, Văn phòng EEO sẽ liên hệ với người khiếu nại và người khiếu nại sẽ có ba mươi ngày (30) làm việc để cung cấp thông tin được yêu cầu đó. Nếu người khiếu nại không thể cung cấp thông tin được yêu cầu trước hạn, việc khiếu nại có thể bị đóng lại hoặc trì hoãn giải quyết.

Nếu Văn phòng EEO xác định rằng đơn khiếu nại đó không cấu thành nên một sự khiếu nại theo Mục VI, đơn khiếu nại đó sẽ được chuyển tới bộ phận thích hợp để giải quyết. Văn phòng EEO sẽ theo sát tiến trình với bộ phận đó để đảm bảo khiếu nại được giải quyết.

ĐIỀU TRA KHIẾU NẠI

VIA có tối đa sáu mươi (60) ngày lịch để điều tra đơn khiếu nại, tuy nhiên VIA có thể kéo dài hơn sáu mươi (60) ngày lịch, việc đó hoàn toàn tùy thuộc quyết định của Văn phòng EEO. Người khiếu nại có ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày ghi trên thư xác nhận để gửi thông tin được yêu cầu tới điều tra viên, nếu không vụ việc có thể được đóng lại. Văn phòng EEO sẽ thực hiện tối thiểu các bước sau đây để điều tra hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc.

- Liên hệ và phối hợp với Nhân sự, Tổng cố vấn và Phòng/Ban xuất phát khiếu nại;
- Liên hệ với Quản lý của Phòng/Ban xảy ra sự phân biệt đối xử bị cáo buộc, xác định xem việc điều tra đã được tiến hành hay chưa và xem xét kết quả điều tra nếu việc điều tra đã diễn ra;
- Nhận diện và phỏng vấn tất cả những người có liên quan bao gồm người khiếu nại, những người được nhận diện bởi người khiếu nại và các nhân chứng;
- Xác định và xem xét tất cả tài liệu, hoạt động, chính sách và thủ tục liên quan để tìm ra cách giải quyết phù hợp.

KHIẾU NẠI THEO SAU VÀ / HOẶC SỬA ĐỔI

Mọi khiếu nại theo sau hoặc sửa đổi phải được nộp thông qua Mẫu đơn khiếu nại theo Mục VI. Khiếu nại theo sau hoặc sửa đổi cũng có thể được nộp qua email hoặc dưới một dạng văn bản khác. Văn phòng EEO sẽ xem xét từng khiếu nại theo sau hoặc sửa đổi để xác định xem khiếu nại đó cần được tách biệt hay gộp vào khiếu nại gốc. Khiếu nại theo sau hoặc sửa đổi có thể gây chậm trễ việc giải quyết.

HOÀN TẤT ĐIỀU TRA / QUYẾT ĐỊNH

Sau khi hoàn tất điều tra, Văn phòng EEO sẽ soạn thảo một báo cáo điều tra cuối cùng chứa các kết quả điều tra để nộp cho Chủ tịch/CEO. Quá trình này và việc điều tra cuối cùng phải được hoàn tất trong sáu mươi (60) ngày lịch.

Người khiếu nại sẽ nhận được một bức thư chứa quyết định được chỉ định cho mỗi khiếu nại như sau:

- **Khiếu nại có cơ sở** - Nếu có đủ chứng cứ để chứng minh cáo buộc, đơn khiếu nại sẽ được coi là **Có cơ sở** (*Lưu ý: Nếu khiếu nại là có cơ sở, một hành động khắc phục/giải quyết thích hợp sẽ được thực hiện ngay lập tức để chấm dứt việc phân biệt đối xử. Ngoài ra, chính sách và quy trình cấm phân biệt đối xử này sẽ được xem xét lại cùng với người vi phạm, và một biện pháp kỷ luật và/hoặc đào tạo thích hợp sẽ được thực hiện căn cứ theo chính sách kỷ luật của VIA.*)
- **Không đủ cơ sở** - Nếu không có đủ chứng cứ để chứng minh cáo buộc, đơn khiếu nại sẽ được coi là **Không đủ cơ sở**.

QUÁ TRÌNH KHÁNG CÁO KHIẾU NẠI

Nếu người khiếu nại không hài lòng với quyết định hoặc sự giải quyết khiếu nại và người khiếu nại muốn kháng cáo quyết định đó, họ có thể kháng cáo trực tiếp với người sau đây:

VIA Metropolitan Transit
Gửi tới: Chủ tịch/CEO
123 North Medina Street
San Antonio, TX 78207.

Kháng cáo đến Chủ tịch/CEO của VIA phải được thực hiện bằng văn bản, được nộp trong vòng ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày có quyết định/giải quyết khiếu nại. Đơn khiếu nại phải bao gồm tên, địa chỉ và số điện thoại của người khiếu nại và phải nêu cơ sở nào mà người khiếu nại cho rằng quyết định hoặc sự giải quyết khiếu nại đó là không đúng. Chủ tịch/CEO của VIA sẽ đưa ra ngày giờ và địa điểm được thống nhất để xem xét lại và cân nhắc việc kháng cáo với người khiếu nại. Chủ tịch/CEO sẽ đưa ra một quyết định kháng cáo bằng văn bản trong vòng mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày xem xét lại.

Lưu ý: Nếu người khiếu nại đồng thời nộp một đơn khiếu nại đến VIA Metropolitan Transit và đến một tổ chức bên ngoài như chính quyền tiểu bang hoặc liên bang, thẩm quyền xét xử và điều tra của tổ chức bên ngoài đó sẽ có hiệu lực vượt trên các quy trình của VIA và việc điều tra của VIA có thể bị hoãn lại.