إجراءات شكاوى الباب السادس

تلتزم VIA Metropolitan Transit بضمان عدم استبعاد أي شخص من المشاركة في أو حرمانه من مزايا خدماتها على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي بموجب الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964، بصيغته المعدلة. يجب تقديم الشكاوى في غضون 180 يومًا من واقعة التمييز المزعومة.

سوف تدعم VIA التزامها من خلال:

- ضمان تقديم مستوى وجودة خدمات النقل أو المزايا الأخرى بغض النظر عن العرق أو اللون أو الأصل القومي.
- تعزيز المشاركة الكاملة والعادلة لجميع السكان المعنيين في صنع القرارات المتعلقة بالنقل.
- منع الحرمان من أو تقليل أو تأخير المزايا المتعلقة بالبرامج والأنشطة التي تؤثر على الأقليات والفئات محدودة الدخل.
- تقديم المساعدة اللغوية للعملاء، عند الطلب، دون أي تكلفة.

إجراءات الشكاوى

تقديم شكوى

يجوز لأي شخص يعتقد أنه قد تضرر من أي ممارسة تمييزية غير قانونية على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي تقديم شكوى إلى VIA. تشجع VIA على تقديم الشكاوى على الفور. ستحقق VIA في الشكاوى المقدمة في غضون 180 يومًا تقويميًا من واقعة التمييز المزعومة. يمكن تقديم الشكاوى: كتابيًا وإرسالها بالبريد إلى العنوان الوارد أدناه باستخدام نموذج شكاوى الباب السادس؛ أو عن طريق البريد الإلكتروني على martha.flores@viainfo.net؛ أو شفهيًا عن طريق الاتصال بالرقم (210) 362-2320.

VIA Metropolitan Transit
Attn: Martha Flores, EEO Officer
1021 San Pedro Avenue
San Antonio, TX78212

إذا كانت هناك حاجة إلى الحصول على المعلومات بلغة أخرى، فيُرجى الاتصال بالرقم 2320-362-(210).

بالإضافة إلى استخدام عملية شكاوى الباب السادس في VIA، يجوز لمقدم الشكوى تقديم شكوى بموجب الباب السادس إلى إدارة النقل الفيدرالية (FTA).

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

محتويات الشكوى

يجب أن تتضمن الشكوى وصفًا سرديًا للادعاء (الادعاءات) بتفاصيل كافية لتمكين مكتب تكافؤ فرص العمل من فهم ما حدث ومتى حدث وأساس شكوى التمييز المزعومة (مثل العرق واللون والأصل القومي وما إلى ذلك). يجب أن تتضمن الشكوى جميع معلومات الاتصال بمقدم الشكوى بما في ذلك الاسم والعنوان ورقم الهاتف، بالإضافة إلى جميع معلومات الاتصال لجميع الشهود أو الأفراد ذوي المعرفة ذات الصلة. يجب أن تكون الشكوى موقعة ومؤرخة من قبل مقدم الشكوى أو من يمثله.

مراجعة الشكوى

بمجرد استلام مكتب تكافؤ فرص العمل لنموذج الشكوى، ستتم مراجعتها لتحديد إذا ما كانت الشكوى تشكل شكوى بموجب الباب السادس أم لا. وسيتلقى مقدم الشكوى خطاب إقرار في غضون عشرة (10) أيام عمل لإبلاغه بما إذا كان سيتم التحقيق في الشكوى أم لا وطلب المزيد من المعلومات، إذا لزم الأمر، من أجل إجراء التحقيق. وفي حال الحاجة إلى مزيد من المعلومات، سيتصل مكتب تكافؤ فرص العمل بمقدم الشكوى ويتم منح مقدم الشكوى ثلاثين (30) يوم عمل لتقديم المعلومات المطلوبة. قد يؤدي عدم تقديم مقدم الشكوى للمعلومات المطلوبة بحلول تاريخ معين إلى الإغلاق الإداري للشكوى أو تأخر حل الشكوى.

وإذا قرر مكتب تكافؤ فرص العمل أن الشكوى لا تشكل شكوى بموجب الباب السادس، فسوف يتم توجيه الشكوى إلى الإدارة المناسبة لحلها. وسوف يتابع مكتب تكافؤ فرص العمل مع الإدارة لضمان حل الشكوى.

التحقيق في الشكوى

لدى VIA ما يصل إلى ستين (60) يومًا تقويميًا للتحقيق في الشكوى؛ ومع ذلك، يمكن تمديده لأكثر من ستين (60) يومًا تقويميًا، وفقا لتقدير مكتب تكافؤ فرص العمل وحده. لدى مقدم الشكوى ثلاثون (30) يوم عمل من تاريخ خطاب الإقرار لإرسال المعلومات المطلوبة إلى المحقق وإلا فقد يتم رفض القضية إداريًا. سيتخذ مكتب تكافؤ فرص العمل الخطوات التالية، كحد أدنى، للتحقيق في الفعل التمييزي المزعوم.

- الاتصال والتعاون مع الموارد البشرية والمستشار العام والقسم/الإدارة التي نشأت فيها الشكوى.
- الاتصال بمدير القسم/الإدارة حيث حدثت واقعة التمييز المزعومة، وتحديد إذا ما كان قد تم فتح تحقيق من عدمه، ومراجعة نتائج التحقيق في حال إجراء أي تحقيق.
- تحديد ومقابلة جميع الأشخاص ذوي المعرفة ذات الصلة بما في ذلك مقدم الشكوى والأشخاص الذين حددهم مقدم الشكوى والشهود.
- تحديد ومراجعة جميع الوثائق والممارسات والسياسات والإجراءات ذات الصلة للتوصل إلى القرار المناسب.

الشكاوى اللاحقة و/أو المعدلة

يجب تقديم أي شكاوى لاحقة أو معدلة باستخدام نموذج شكاوى الباب السادس. يمكن أيضًا تقديم الشكاوى اللاحقة أو المعدلة عبر البريد الإلكتروني أو أي تنسيق كتابي آخر. سيراجع مكتب تكافؤ فرص العمل كل شكوى لاحقة أو معدلة لتحديد إذا ما كان ينبغي أن تكون الشكوى قائمة بذاتها أم يتم دمجها في الشكوى الأصلية. وقد تؤدي الشكاوى اللاحقة أو المعدلة إلى تأخير توقيت القرار.

الانتهاء من التحقيق/القرار

عند الانتهاء من التحقيق، سيقوم مكتب تكافؤ فرص العمل بإعداد تقرير تحقيق نهائي للرئيس/المدير التنفيذي به نتائج التحقيق. يجب إكمال العملية والتحقيق النهائي في غضون ستين (60) يومًا تقويميًا.

وسيتم إصدار خطاب لمقدم الشكوى يحتوي على القرار الصادر بشأن كل شكوى على النحو التالي:

- **الشكاوى المثبتة** - إذا كانت هناك أدلة كافية لإثبات الادعاء (الادعاءات)، فيتم اعتبار الشكوى **مثبتة** *(ملاحظة: إذا تم إثبات الشكوى، فيتم اتخاذ إجراء/حل تعويضي مناسب على الفور لتصحيح التمييز. وعلاوة على ذلك، سيجري استعراض هذه السياسة والإجراءات التي تحظر التمييز مع المعتدي؛ وسيتم اتخاذ الإجراءات التأديبية و/أو التدريب المناسب وفقًا لسياسات VIA التأديبية.)*
- **غير المثبتة** - إذا لم تكن هناك أدلة كافية لإثبات الادعاء (الادعاءات)، فيتم اعتبار الشكوى **غير مثبتة**.

عملية الاستئناف على الشكوى

إذا لم يكن مقدم الشكوى راضيًا عن القرار الصادر بشأن الشكوى أو حلها وأراد الاستئناف على القرار، فيجوز له الاستئناف مباشرة لدى الجهة التالية:

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

يجب أن تكون الطعون المقدمة إلى الرئيس/المدير التنفيذي لشركة VIA كتابية، ويتم تقديمها في غضون ثلاثين (30) يوم عمل من تاريخ قرار/حل الشكوى. ويجب أن تتضمن الشكوى اسم مقدم الشكوى وعنوانه ورقم هاتفه ويجب أن تذكر الأساس الذي يجعل مقدم الشكوى يعتقد أن القرار الصادر بشأن الشكوى أو حلها كان خاطئا. وسوف يحدد الرئيس/المدير التنفيذي لشركة VIA زمانًا ومكانًا متفقًا عليهما بشكل متبادل للمراجعة والنظر في الاستئناف مع مقدم الشكوى. وسوف يصدر الرئيس/المدير التنفيذي قرارًا كتابيًا بشأن الاستئناف في غضون خمسة عشر (15) يوم عمل من تاريخ المراجعة.

ملاحظة: إذا اشتكى مقدم الشكوى في الوقت ذاته إلى VIA Metropolitan Transit ومؤسسة خارجية مثل الولاية أو الحكومة الفيدرالية، فإن الولاية القضائية والتحقيق في الوكالة الخارجية ستلغي إجراءات VIA وقد يتم تعليق تحقيق VIA.