



رویه‌های شکایت اصل ششم

VIA Metropolitan Transit (VIA) متعهد است اطمینان حاصل کند که طبق آنچه در اصل ششم قوانین حقوق مدنی مصوب سال 1964 و اصلاحیه‌های بعدی آن ذکر شده، هیچ شخصی بر اساس نژاد، رنگ یا ملیت از مشارکت در خدمات ارائه شده توسط این نهاد مستثنی نشده یا از مزایای آنها محروم نمی‌گردد. شکایات باید ظرف 180 روز پس از تبعیض ادعایی ثبت شوند.

VIA با اقدامات زیر بر تعهد خود تأکید می‌کند:

- اطمینان از اینکه سطح و کیفیت خدمات حمل‌ونقل یا سایر مزایا بدون توجه به نژاد، رنگ، ملیت ارائه می‌شود.
- ترویج مشارکت کامل و عادلانه همه جمعیت استفاده‌کننده در تصمیم‌گیری در زمینه حمل‌ونقل.
- جلوگیری از محرومیت، کاهش یا تأخیر در مزایای مربوط به برنامه‌ها و فعالیت‌های مؤثر بر جمعیت‌های اقلیت و جمعیت‌های کم درآمد.
- ارائه کمک‌های زبانی رایگان به مشتریان، در صورت درخواست.

رویه‌های شکایت

ثبت شکایت

هر شخصی که فکر می‌کند ممکن است به موجب هر اقدام تبعیض‌آمیز غیرقانونی بر اساس نژاد، رنگ، ملیت مورد آزار و اذیت قرار گرفته باشد، می‌تواند نزد VIA شکایت کند. VIA افراد را تشویق می‌کند که شکایات را فوراً ثبت کنند. VIA شکایات ثبت شده را ظرف 180 روز تقویمی پس از تبعیض ادعایی بررسی خواهد کرد. شکایات را می‌توان به صورت کتبی و با استفاده از فرم شکایت اصل ششم و ارسال به آدرس زیر یا از طریق ایمیل eeodcomplaints@viainfo.net یا به طور شفاهی از طریق تماس با شماره - 210(362) 2011 ثبت کرد.

VIA Metropolitan Transit
Attn: Office of EEO & DEI
San Pedro Avenue 1021
San Antonio, TX 78212

اگر اطلاعات به زبان دیگری مورد نیاز است، لطفاً با 210-362-2320 تماس بگیرید.

علاوه بر استفاده از فرآیند شکایت اصل ششم در VIA، شاکی می‌تواند یک شکایت اصل ششم را نزد اداره حمل‌ونقل فدرال (FTA) ثبت کند.

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

محتوای شکایت

شکایت باید شامل شرحی روایی از ادعا(ها) با جزئیات کافی باشد تا دفتر EEO بتواند متوجه شود چه اتفاقی افتاده است، چه زمانی اتفاق داده است و مبنای شکایت تبعیض ادعایی (مانند نژاد، رنگ، ملیت و غیره) چیست شکایت باید شامل کلیه اطلاعات تماس شاکی از جمله نام، آدرس و شماره تلفن و همچنین کلیه اطلاعات تماس همه شاهدان یا افراد دارای اطلاعات مرتبط باشد. شکایت را باید شاکی یا نماینده او با درج تاریخ امضا کند.

بررسی شکایت

هنگامی که فرم شکایت توسط دفتر EEO دریافت شد، بررسی می‌شود تا تعیین شود که آیا آن شکایت یک شکایت اصل ششم است یا خیر. شاکی طی ده (10) روز کاری یک نامه تأییدیه دریافت می‌کند که به او اطلاع می‌دهد که آیا شکایت مورد بررسی قرار می‌گیرد یا خیر و در صورت نیاز اطلاعات بیشتری را برای انجام تحقیقات درخواست می‌کند. در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر، دفتر EEO با شاکی تماس می‌گیرد و سی (30) روز کاری به شاکی فرصت داده می‌شود تا اطلاعات درخواستی را ارائه دهد. عدم ارائه اطلاعات درخواستی توسط شاکی تا تاریخ معین ممکن است به ختم اداری شکایت یا تأخیر در حل شکایت منجر شود.

اگر دفتر EEO تشخیص دهد که شکایت یک شکایت اصل ششم نیست، شکایت برای حل و فصل به اداره مربوطه ارسال می‌شود. دفتر EEO از آن بخش پیگیری خواهد کرد تا از حل و فصل شکایت اطمینان حاصل شود.

تحقیقات شکایت

VIA حداکثر شصت (60) روز تقویمی برای انجام تحقیقات شکایت فرصت دارد؛ با این حال، ممکن است این مدت بیش از شصت (60) روز تقویمی، صرفاً به صلاحدید دفتر EEO تمدید شود. شاکی سی (30) روز کاری از تاریخ نامه تأییدیه فرصت دارد تا اطلاعات درخواستی را برای بازپرس ارسال کند، در غیر این صورت پرونده از نظر اداری مختومه می‌شود. دفتر EEO حداقل برای تحقیقات در مورد عمل تبعیض‌آمیز ادعایی اقدامات زیر را انجام خواهد داد.

- تماس و همکاری با منابع انسانی، مشاور عمومی و بخش/اداره منشأ شکایت.
- تماس با مدیر بخش/اداره‌ای که تبعیض ادعا شده در آنجا رخ داده است، بررسی اینکه آیا تحقیقاتی آغاز شده است یا خیر و بررسی نتایج تحقیق در صورتی که تحقیقاتی انجام شده است.
- شناسایی و مصاحبه با همه افراد دارای اطلاعات مرتبط از جمله شاکی، افرادی که توسط شاکی و شاهدان مشخص شده‌اند.
- شناسایی و بررسی کلیه اسناد، شیوه‌نامه‌ها، سیاست‌ها و رویه‌های مربوطه برای تعیین راه حل مناسب.

شکایات بعدی و/یا اصلاح‌شده

هرگونه شکایت بعدی یا اصلاح‌شده باید با استفاده از فرم شکایت اصل ششم ثبت شود. شکایات بعدی یا اصلاح‌شده را می‌توان از طریق ایمیل یا قالب کتبی دیگر نیز ارسال کرد. دفتر EEO هر شکایت بعدی یا اصلاح‌شده را بررسی می‌کند تا تعیین کند که آیا شکایت باید به طور مجزا بررسی شده یا در شکایت اصلی گنجانده شود. شکایات بعدی یا اصلاح‌شده ممکن است زمان حل و فصل را به تأخیر بیندازد.

تکمیل تحقیقات رسیدگی

پس از تکمیل تحقیقات، دفتر EEO یک گزارش تحقیقاتی نهایی را همراه با یافته‌های تحقیق برای رئیس/مدیرعامل تهیه خواهد کرد. فرآیند و تحقیقات نهایی باید ظرف شصت (60) روز تقویمی تکمیل شود.

برای هر شکایت نامه‌ای همراه با تعیین وضعیت رسیدگی، به شرح زیر برای شاکی صادر می‌شود:

- **شکایات مستدل**- اگر شواهد کافی برای اثبات ادعا(ها) وجود داشته باشد، شکایت مستدل تلقی می‌شود (توجه: در صورت اثبات شکایت، اقدام اصلاحی/رامحل مناسب فوراً برای اصلاح تبعیض اتخاذ خواهد شد. علاوه بر این، این سیاست و رویه منع تبعیض با فرد خاطی مرور خواهد شد؛ و اقدامات انضباطی و/یا آموزش مناسب بر اساس سیاست‌های انضباطی VIA انجام خواهد شد.)
- **غیرمستدل**- اگر شواهد کافی برای اثبات ادعا(ها) وجود نداشته باشد، شکایت غیرمستدل تلقی می‌شود.

فرآیند تجدید نظر شکایت

اگر شاکی از نحوه رسیدگی یا حل و فصل شکایت راضی نباشد و بخواهد نسبت به این تصمیم اعتراض کند، می‌تواند مستقیماً به نهاد زیر شکایت کند:

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

درخواست تجدیدنظر به رئیس/مدیر عامل VIA باید به صورت کتبی باشد و ظرف سی (30) روز کاری از تاریخ رسیدگی/حل و فصل شکایت، ثبت شود. در شکایت باید نام، آدرس و شماره تلفن شاکی درج شود و باید شرح داده شود که چرا شاکی معتقد است رسیدگی یا حل و فصل شکایت اشتباه بوده است. رئیس/مدیر عامل VIA زمان و مکان مورد توافق دوجانبه را برای بررسی و رسیدگی به درخواست تجدیدنظر با شاکی تعیین خواهد کرد. رئیس/مدیر عامل تصمیم کتبی در مورد درخواست تجدیدنظر را ظرف پانزده (15) روز کاری از تاریخ بررسی صادر خواهد کرد.

توجه: اگر شاکی به طور همزمان نزد VIA Metropolitan Transit و یک سازمان خارجی مانند دولت ایالتی یا فدرال شکایت کند، صلاحیت و تحقیقات سازمان خارجی جایگزین رویه‌های VIA خواهد شد و ممکن است تحقیقات VIA به حالت تعلیق درآید.



فرم شکایت اصل ششم

VIA Metropolitan Transit متعهد است اطمینان حاصل کند که طبق آنچه در اصل ششم قوانین حقوق مدنی مصوب سال 1964 و اصلاحیه های بعدی آن ذکر شده، هیچ شخصی بر اساس نژاد، رنگ یا ملیت از مشارکت در خدمات یا برنامه های ارائه شده توسط این نهاد مستثنی نشده یا از مزایای آنها محروم نمی گردد و همچنین مورد تبعیض قرار نمی گیرد. شکایات باید ظرف 180 روز از تاریخ تبعیض ادعایی ثبت شود

اطلاعات زیر لازم است تا به ما در رسیدگی به شکایت شما کمک کند. اگر به هر گونه کمکی در تکمیل این فرم نیاز دارید، لطفاً از طریق شماره 2011-362-210 و یا ایمیل eeodocomplaints@viainfo.net با دفتر EEO تماس بگیرید.

لطفاً این فرم را تکمیل و امضا کنید و به آدرس زیر ارسال نمایید:

VIA Metropolitan Transit
Attn: Office of EEO & DEI
1021 San Pedro Avenue
San Antonio, TX 78212

بخش اول	
نام:	
آدرس، شهر، ایالت و کد پستی:	
تلفن (منزل):	تلفن (محل کار):
آدرس ایمیل:	
بخش دوم	
شخص (اشخاص) مورد تبعیض قرار گرفته (اگر کسی غیر از شاکی است): نام(ها):	
آدرس، شهر، ایالت و کد پستی:	
بخش سوم	
من معتقدم تبعیضی که تجربه کردم بر اساس یک یا چند مورد از موارد زیر بود (همه مواردی را که صدق می کند، علامت بزنید)	
[] نژاد [] رنگ [] ملیت	
تاریخ تبعیض ادعایی (ماه، روز، سال): _____	

تا حد ممکن به وضوح توضیح دهید که چه اتفاقی افتاد و چرا فکر می‌کنید مورد تبعیض قرار گرفته‌اید. اسامی و عناوین تمام کارکنان VIA و/یا خدمات یا برنامه‌های VIA را که در موضوع دخیل بودند، ارائه کنید. توضیح دهید که چه اتفاقی افتاد، فکر می‌کنید چه کسی مسئول بوده است و سایر اطلاعات خاص و مرتبط را شرح دهید. در صورت نیاز به فضای بیشتر، لطفاً برگه اضافه ضمیمه کنید. علاوه بر این، لطفاً هر گونه مطالب کتبی یا سایر اطلاعاتی را که فکر می‌کنید به شکایت شما مربوط می‌شود، ضمیمه کنید.

بخش چهارم
آیا قبلاً شکایت مربوط به تبعیض به این سازمان ارسال کرده‌اید؟ [] بله [] خیر اگر پاسخ بله دادید، لطفاً تاریخ شکایت، خلاصه‌ای از اتهامات تبعیض مندرج در شکایت خود و وضعیت رسیدگی یا حل و فصل آن را ارائه دهید.
بخش پنجم
آیا شما این شکایت را به هر سازمان فدرال، ایالتی، محلی یا هر دادگاه فدرال یا ایالتی دیگری ارسال کرده‌اید؟ [] بله [] خیر اگر بله، تمام مواردی که صدق می‌کند را علامت بزنید و نام سازمان یا دادگاه را ذکر کنید [] سازمان فدرال _____ [] سازمان ایالتی _____ [] دادگاه فدرال _____ [] سازمان محلی _____ لطفاً اطلاعات مربوط به فرد مسئول پاسخگویی در سازمان/دادگاه را که در آن شکایت ثبت شده است، ارائه دهید.
نام:
عنوان:
سازمان:
تلفن:

من تأیید می‌کنم که اتهام فوق را خوانده‌ام و با توجه به اطلاعات و اعتقاد من، حقیقت دارد.

امضای شاکی _____ تاریخ _____

نام شاکی به صورت خوانا (حروف بزرگ) یا تایپ‌شده

این بخش صرفاً توسط دفتر EEO تکمیل می‌شود: تاریخ دریافت در VIA: _____ دریافت‌کننده: _____
