



TITLE VI COMPLAINT PROCEDURES

VIA Metropolitan Transit (VIA) cam kết đảm bảo rằng không ai bị loại khỏi việc tham gia hoặc bị từ chối các lợi ích từ dịch vụ của mình trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia như được quy định trong Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964, đã được sửa đổi. Khiếu nại phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra hành vi phân biệt đối xử.

VIA sẽ duy trì cam kết của mình bằng cách:

- Đảm bảo rằng mức độ và chất lượng của dịch vụ vận chuyển hoặc các lợi ích khác được cung cấp bất kể chủng tộc, màu da và nguồn gốc quốc gia.
- Thúc đẩy sự tham gia đầy đủ và công bằng của tất cả người dân bị ảnh hưởng trong việc ra quyết định về giao thông.
- Ngăn chặn việc từ chối, giảm bớt hoặc trì hoãn các phúc lợi liên quan đến các chương trình và hoạt động ảnh hưởng đến nhóm dân tộc thiểu số và nhóm dân cư có thu nhập thấp.
- Cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ cho khách hàng miễn phí nếu được yêu cầu.

THỦ TỤC KHIẾU NẠI **NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI**

Bất kỳ ai tin rằng họ có thể bị tổn hại bởi bất kỳ hành vi phân biệt đối xử bất hợp pháp nào dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia đều có thể nộp đơn khiếu nại với VIA. VIA khuyến khích nộp đơn khiếu nại ngay lập tức. VIA sẽ điều tra các khiếu nại được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày bị cáo buộc phân biệt đối xử. Khiếu nại có thể được nộp: bằng văn bản và gửi đến địa chỉ được liệt kê bên dưới bằng Mẫu Khiếu nại Tiêu đề VI; qua email tại eeodcomplaints@viainfo.net.

VIA Metropolitan Transit Attn:
Office of EEO & Diversity
1021 San Pedro Ave.
San Antonio, TX 78212

Nếu cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, vui lòng liên hệ (210)-362-2020.

Ngoài việc sử dụng quy trình Khiếu nại Tiêu đề VI tại VIA, người khiếu nại có thể nộp đơn khiếu nại Tiêu đề VI lên Cơ quan Quản lý Vận tải Liên bang (FTA).

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

NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Khiếu nại phải bao gồm phần mô tả tường thuật về (các) cáo buộc đủ chi tiết để giúp Văn phòng EEO hiểu được điều gì đã xảy ra, thời điểm xảy ra và cơ sở của khiếu nại bị cáo buộc là phân biệt đối xử (ví dụ: chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia). Khiếu nại phải bao gồm tất cả thông tin liên hệ của người khiếu nại bao gồm tên, địa chỉ và số điện thoại cũng như tất cả thông tin liên hệ của tất cả các nhân chứng hoặc cá nhân có kiến thức liên quan. Đơn khiếu nại phải được người khiếu nại hoặc người đại diện của họ ký tên và ghi ngày.

XEM XÉT KHIẾU NẠI

Sau khi Văn phòng EEO nhận được mẫu đơn khiếu nại, nó sẽ được xem xét để xác định xem khiếu nại có cấu thành khiếu nại Tiêu đề VI hay không. Người khiếu nại sẽ nhận được thư xác nhận trong vòng mười (10) ngày làm việc thông báo cho họ biết liệu khiếu nại có được điều tra hay không và yêu cầu thêm thông tin, nếu cần, để cuộc điều tra diễn ra. Trong trường hợp cần thêm thông tin, Văn phòng EEO sẽ liên hệ với người khiếu nại và người khiếu nại sẽ có ba mươi (30) ngày làm việc để cung cấp thông tin được yêu cầu. Việc người khiếu nại không cung cấp thông tin được yêu cầu trước một ngày nhất định có thể dẫn đến việc khiếu nại bị đóng hành chính hoặc giải quyết khiếu nại bị trì hoãn.

Nếu Văn phòng EEO xác định khiếu nại không cấu thành khiếu nại Tiêu đề VI thì khiếu nại sẽ được chuyển đến bộ phận thích hợp để giải quyết. Văn phòng EEO sẽ theo dõi bộ phận để đảm bảo giải quyết khiếu nại.

ĐIỀU TRA KHIẾU NẠI

VIA có tối đa sáu mươi (60) ngày dương lịch để điều tra khiếu nại; tuy nhiên, nó có thể được kéo dài hơn sáu mươi (60) ngày theo lịch, theo quyết định riêng của Văn phòng EEO. Người khiếu nại có ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thư xác nhận để gửi thông tin được yêu cầu cho điều tra viên nếu không vụ việc có thể bị bác bỏ về mặt hành chính. Văn phòng EEO sẽ thực hiện các bước tối thiểu sau đây để điều tra hành vi bị cáo buộc phân biệt đối xử.

- Liên hệ và hợp tác với Phòng Nhân sự, Luật sư trưởng và Phòng/Ban nơi phát sinh khiếu nại;
- Liên hệ với Giám đốc Bộ phận/Bộ phận nơi xảy ra cáo buộc phân biệt đối xử, xác định xem cuộc điều tra đã được bắt đầu hay chưa và xem xét kết quả điều tra nếu có cuộc điều tra nào được tiến hành;
- Xác định và phỏng vấn tất cả những người có kiến thức liên quan bao gồm người khiếu nại, những người được người khiếu nại và nhân chứng xác định;
- Xác định và xem xét tất cả các tài liệu, thông lệ, chính sách và thủ tục liên quan để xác định giải pháp phù hợp

KHIẾU NẠI TIẾP THEO VÀ/HOẶC SỬA ĐỔI

Mọi khiếu nại tiếp theo hoặc sửa đổi phải được nộp bằng Mẫu Khiếu nại Tiêu đề VI. Các khiếu nại tiếp theo hoặc được sửa đổi cũng có thể được gửi qua email hoặc hình thức văn bản khác. Văn phòng EEO sẽ xem xét từng khiếu nại tiếp theo hoặc từng khiếu nại được sửa đổi để xác định xem liệu khiếu nại đó nên được giữ nguyên hay được đưa vào khiếu nại ban đầu. Các khiếu nại tiếp theo hoặc được sửa đổi có thể làm trì hoãn thời gian giải quyết.

HOÀN THÀNH ĐIỀU TRA/XỬ LÝ

Sau khi hoàn tất cuộc điều tra, Văn phòng EEO sẽ chuẩn bị báo cáo điều tra cuối cùng cho Chủ tịch/Giám đốc điều hành cùng với các kết quả điều tra. Quá trình và điều tra cuối cùng phải được hoàn thành trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch.

Người khiếu nại sẽ nhận được một lá thư chỉ định cách xử lý từng khiếu nại như sau:

- **Khiếu nại có căn cứ** - Nếu có đủ bằng chứng để chứng minh (các) cáo buộc thì khiếu nại sẽ được coi là có căn cứ (Lưu ý: Nếu khiếu nại được chứng minh thì hành động/giải pháp khắc phục phù hợp sẽ được thực hiện ngay lập tức để khắc phục hành vi phân biệt đối xử. Hơn nữa, chính sách và thủ tục này nghiêm cấm sự phân biệt đối xử sẽ được xem xét với người phạm tội; và biện pháp kỷ luật thích hợp và/hoặc đào tạo sẽ được thực hiện theo chính sách kỷ luật của VIA.)
- **Không có căn cứ** - Nếu không có đủ bằng chứng để chứng minh (các) cáo buộc thì khiếu nại sẽ được coi là Không có căn cứ.

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI KHIẾU NẠI

Nếu người khiếu nại không hài lòng với cách giải quyết hoặc giải quyết khiếu nại và người khiếu nại muốn kháng cáo quyết định đó thì họ có thể khiếu nại trực tiếp tới các cơ quan sau:

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

Khiếu nại gửi Chủ tịch/Giám đốc điều hành VIA phải bằng văn bản, nộp trong vòng ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày giải quyết/giải quyết khiếu nại. Đơn khiếu nại phải bao gồm tên, địa chỉ và số điện thoại của người khiếu nại và phải nêu rõ lý do tại sao người khiếu nại tin rằng việc giải quyết hoặc giải quyết khiếu nại là sai lầm. Chủ tịch/Giám đốc điều hành của VIA sẽ ấn định thời gian và địa điểm được các bên thống nhất để xem xét và xem xét đơn kháng cáo với người khiếu nại. Chủ tịch/Giám đốc điều hành sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản về kháng nghị trong vòng mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày xem xét.

Lưu ý: Nếu người khiếu nại đồng thời nộp đơn khiếu nại với VIA Metropolitan Transit và với một tổ chức bên ngoài như chính phủ tiểu bang hoặc liên bang, thì thẩm quyền và cuộc điều tra của cơ quan bên ngoài sẽ thay thế các thủ tục của VIA và cuộc điều tra của VIA có thể bị đình chỉ.



BIỂU MẪU KHIẾU NẠI ĐỀ MỤC VI

VIA Metropolitan Transit cam kết đảm bảo không một ai bị loại khỏi việc tham gia hoặc bị từ chối các phúc lợi hoặc bị phân biệt đối xử khi nhận các dịch vụ hoặc chương trình vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia được bảo vệ theo Đề mục VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, đã sửa đổi. Đơn khiếu nại phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc.

Thông tin sau đây là cần thiết để hỗ trợ chúng tôi xử lý đơn khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp để điền thông tin vào biểu mẫu này, vui lòng liên hệ với Văn phòng EEO bằng cách gọi 210-362-2011 hoặc gửi email đến địa chỉ eeodcomplaints@viainfo.net.

VUI LÒNG ĐIỀN THÔNG TIN, KÝ TÊN VÀ GỬI LẠI BIỂU MẪU NÀY CHO:

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

Phần I
Họ tên:
Địa chỉ, Thành phố, Tiểu bang & Mã ZIP:
Số điện thoại (Nhà riêng): Số điện thoại (Nơi làm việc):
Địa chỉ email:
Phần II
Người bị phân biệt đối xử (nếu không phải là người khiếu nại): Họ tên:
Địa chỉ, Thành phố, Tiểu bang & Mã ZIP:
Phần III
Tôi tin rằng sự phân biệt đối xử mà tôi phải chịu là do (đánh dấu tất cả những mục phù hợp) [] Chủng tộc [] Màu da [] Nguồn gốc quốc gia Ngày xảy ra hành vi phân biệt đối xử (Tháng, Ngày, Năm): _____
Hãy giải thích rõ ràng nhất có thể về tình huống đã xảy ra và lý do quý vị tin rằng mình bị phân biệt đối xử. Cung cấp họ tên và chức danh của tất cả nhân viên VIA và/hoặc dịch vụ hay chương trình VIA liên quan. Giải thích tình huống đã xảy ra, những người mà quý vị cho là phải chịu trách nhiệm và các thông tin cụ thể, có liên quan khác. Vui lòng đính kèm các tờ bổ sung nếu cần thêm chỗ. Ngoài ra, vui lòng đính kèm bất kỳ tài liệu bằng văn bản hoặc thông tin nào khác mà quý vị cho là có liên quan đến khiếu nại của mình.

Phần IV
Quý vị đã từng nộp đơn khiếu nại phân biệt đối xử với cơ quan này chưa? <input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không <i>Nếu quý vị trả lời là có, vui lòng cung cấp ngày quý vị nộp đơn khiếu nại, bản tóm tắt hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc trong đơn khiếu nại đó và cách xử lý hoặc giải pháp.</i>
Phần V
Quý vị có từng nộp đơn khiếu nại này đến bất kỳ cơ quan Liên bang, Tiểu bang, địa phương nào khác hoặc bất kỳ Tòa Án Liên Bang hoặc Tiểu Bang nào chưa? <input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không Nếu có, hãy đánh dấu vào tất cả các mục phù hợp và ghi tên cơ quan hoặc tòa án <input type="checkbox"/> Cơ Quan Liên Bang _____ <input type="checkbox"/> Cơ Quan Tiểu Bang _____ <input type="checkbox"/> Tòa Án Liên Bang _____ <input type="checkbox"/> Cơ Quan Địa Phương _____ Vui lòng cung cấp thông tin về người liên hệ tại cơ quan/tòa án nơi quý vị nộp đơn khiếu nại.
Họ tên:
Chức danh:
Cơ quan:
Điện thoại:

Tôi xác nhận đã đọc cáo buộc trên và thông tin này là chính xác theo hiểu biết và niềm tin của tôi.

 Chữ ký của Người khiếu nại

 Ngày

 Họ tên viết in hoặc đánh máy của Người khiếu nại

CHỈ DÀNH CHO VĂN PHÒNG EEO SỬ DỤNG:

Ngày VIA nhận được: _____ Người nhận: _____