

إجراءات تقديم الشكاوى المتعلقة بالباب السادس

أعدت Omnitrans هذه المجموعة من الإجراءات لتلقى الشكاوى المتعلقة بالباب السادس والتحقق فيها ومتابعتها .

أي شخص يعتقد أنه يجري التمييز ضده على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي بواسطة Omnitrans يجوز أن يقدم شكوى عن طريق رفع نموذج بيانات اتصال عميل مكتمل، أو عن طريق رفع نموذج اتصال بنا على موقع Omnitrans.Org ، أو عن طريق رفع شكوى شفوية عبر الهاتف إلى مكتب المعلومات. يجب رفع هذه الشكاوى خلال 180 يوم تقويمي من تاريخ التمييز المزعوم. يجب أن تذكر الشكاوى بشكل كامل قدر الإمكان على الحقائق والظروف المحيطة بالتمييز المزعوم.

عقب تلقي الشكوى، ستزود Omnitrans صاحب الشكوى أو ممثله برسالة إشعار استلام خلال 14 يوما تقويميا بعد استلام رسالة إشعار استلام الشكوى، ستحقق Omnitrans في الشكوى لتحديد ما إذا كانت تمثل انتهاكا محتملاً بتعلق بالباب السادس .

وفقاً للباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 ، لا يمكن لـ Omnitrans ممارسة التمييز ضد الأشخاص على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي . لكي تصل أي شكوى إلى مستوى شكوى تتعلق بالباب السادس، يجب أن تشير الشكوى إلى معاملة تمييزية أو تأثير تمييزي يعزو إلى تمييز مقصود أو غير مقصود . يمكن أن يتضمن ذلك قضايا بعيدة المدى أو ملحة خاصة بالتمييز تخفق Omnitrans في تسويتها، أو قضايا على مستوى السياسة تخص خدمة أو معالجة تمييزية. أي شكوى تدرج تحت واحدة من هذه الفئات سيتم اعتبارها شكوى تستحق التقييم فيما عدا الشكاوى التي تدرج تحت الظروف التالية: ما لم يظهر بوضوح في ظاهرها أنها شكوى غير موضوعية أو تافهة؛ أو ما لم تسلم Omnitrans طوعياً بعدم الامتثال وتوافق على اتخاذ إجراء تصحيحي؛ أو ما لم يتم سحب الشكوى خلال الوقت المُخصص؛ أو ما لم يظهر سبب وجيه آخر يبرر عدم التحقيق في الشكوى . لأغراض المراقبة، سيتم توثيق الشكوى على أنها شكوى تتعلق بالباب السادس.

سوف تستكمل Omnitrans عملية المراجعة مع تحديد درجة أحمية الشكوى، وإبلاغ صاحب الشكوى بالقرار المُتخذ حيالها في خطاب نتائج التحقيق أو البريد الإلكتروني خلال 30 يوماً تقويميا من تاريخ رسالة إشعار استلام الشكوى . في حالة اتخاذ قرار بعدم التحقيق في الشكوى، يذكر الإخطار على وجه التحديد السبب وراء اتخاذ القرار . في حالة التحقيق في الشكوى، فإن الإخطار يبلغ صاحب الشكوى بأن التحقيق سيتم إجراءه، ويجوز طلب معلومات إضافية مطلوبة لمساعدة المُحقق في إعداد التحقيق. يجب أن تستلم Omnitrans المعلومات المطلوبة خلال 21 يوماً تقويميا من تاريخ الإخطار بطلب معلومات إضافية. إخفاق صاحب الشكوى في تقديم المعلومات الإضافية المطلوبة قد ينتج عنه إغلاق Omnitrans القضية إدارياً. يمكن أيضاً إغلاق أي شكوى إدارياً في حالة عدم رغبة صاحب الشكوى في متابعة شكواه .

في حالة رغبة صاحب الشكوى في تقديم التماس بعد ذلك، فإن لديه 30 يوماً تقويميا بعد تاريخ خطاب نتائج التحقيق للقيام بهذا الإجراء كتابة إلى مدير خدمة العملاء لدى Omnitrans على عنوان 1700 W. 5th St, San Bernardino CA 92411.

يجوز لأي شخص أيضاً رفع شكوى بشكل مباشر لدى إدارة النقل الفيدرالية على عنوان:

مكتب الحقوق المدنية لدى إدارة النقل الفيدرالية
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590.