

TITLE VI MGA HAKBANG SA PAGREREKLAMO

Binuo ng Omnitrans ang hanay ng hakbang sa pagtanggap, pag-imbestiga, at pagsubaybay sa mga Title VI na reklamo.

Ang sinumang tao na naniniwalang nakaranas siya sa Omnitrans ng diskriminasyon dahil sa lahi, kulay, o bansang pinagmulan ay maaaring maghain ng reklamo sa pamamagitan ng pagsusumite ng kumpletong napunan na Customer Contact Form, sa pamamagitan ng pagsusumite sa Contact Us Form sa Omnitrans.Org, o sa pamamagitan ng pagsusumite ng berbal na reklamo sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono sa Information Desk ng Omnitrans. Dapat itong isagawa sa loob ng 180 araw sa kalendaryo mula sa petsa kung kailan nangyari ang pinaghihinalaang diskriminasyon. Dapat isaad ng mga reklamo nang buo hangga't maaari ang mga detalye at sitwasyong nauugnay sa di-umano'y diskriminasyon.

Sa pagtanggap sa reklamo, magbibigay ang Omnitrans sa nagrereklamo o sa kanyang kinatawan ng isang liham ng pagkilala sa loob ng 14 na araw sa kalendaryo. Kasunod ng liham ng pagkilala na ito, iimbestigahan ng Omnitrans ang reklamo upang malaman kung ito nga ay potensyal na paglabag sa Title VI.

Alinsunod sa Title VI ng Civil Rights Act of 1964, hindi maaaring magdiskrimina ang Omnitrans laban sa mga indibidwal batay sa lahi, kulay, at bansang pinagmulan. Upang maitaas ang reklamo sa antas ng Title VI na reklamo at potensyal na paglabag, dapat itong magsaad ng di-pangkaraniwang pakikitungo o di-pangkaraniwang epekto dahil sa sinadya o hindi sinadyang diskriminasyon. Maaari itong magsangkot ng mga pangmatagalan o panandaliang isyu ng diskriminasyon na nabigong solusyunan ng Omnitrans, o mga isyu sa antas ng patakaran ng naiibang serbisyo o pakikitungo. Ang isang reklamo na nabibilang sa isa sa mga categoryang ito ay ituturing na karapat-dapat para sa pagsusuri maliban kung nasa ilalim ng mga sumusunod na sitwasyon: malibang maliwanag na ito ay isa lang maliit o hindi mahalagang bagay; kusang-loob na tinanggap ng Omnitrans ang hindi pagsunod at sumang-ayon na magsagawa ng naaangkop na pagkilos para sa pagsasaayos; binawi ang reklamo sa loob ng inilaang panahon; o, mayroong iba pang mabuting dahilan para hindi imbestigahan ang reklamo. Para sa layunin ng pagsubaybay, idudukumento ang reklamo bilang isang Title VI na reklamo.

Tatapusin ng Omnitrans ang proseso ng pagsusuri at aalamin ang pagiging karapat-dapat ng reklamo, at aabisuhan ang nagrereklamo tungkol sa desisyon nito sa pamamagitan ng isang Finding Letter o email sa loob ng 30 araw sa kalendaryo mula sa petsa ng liham ng pagkilala. Kung mapagpasyahang hindi imbestigahan ang reklamo, espisipikong isasaad sa abiso ang dahilan ng desisyon. Kung iimbestigahan naman ang reklamo, ipapaalam ng abiso sa nagrereklamo na isasagawa ang imbestigasyon, at maaari itong humiling ng karagdagang impormasyong kailangan upang tulungan ang mag-iimbestiga sa paghahanda para sa imbestigasyon. Dapat matanggap ng Omnitrans ang hiniling na impormasyon sa loob ng 21 araw sa kalendaryo mula sa petsa ng abiso kung saan hiniling ang karagdagang impormasyon. Kung

hindi maibibigay ng nagreklamo ang karagdagang hiniling na impormasyon, maaari itong maging dahilan upang isara ng Omnitrans ang kaso sa administratibong paraan. Maaari ding isara ang reklamo sa administratibong paraan kung hindi na ito gustong ituloy ng nagreklamo.

Kung gugustuhin ng nagreklamo na iapela ang desisyon pagkatapos nito, mayroon siyang 30 araw sa kalendaryo paglipas ng petsa ng Finding Letter upang isagawa iyon sa pamamagitan ng pagsulat sa Supervis ng Serbisyo ng Customer sa Omnitrans sa 1700 W. 5th St, San Bernardino CA 92411.

Maaari ding direktang magreklamo ang isang tao sa Federal Transit Administration sa:

**FTA Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590.**