

THỦ TỤC THAN PHIÊN TIÊU ĐỀ VI

Omnitrans đã phát triển bộ thủ tục này để tiếp nhận, điều tra và theo dõi những than phiền thuộc Tiêu Đề VI.

Bất kỳ người nào cho rằng họ đã bị Omnitrans phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia có thể nộp đơn than phiền bằng cách gửi một Mẫu Đơn Liên Lạc Khách Hàng (Customer Contact Form) đã hoàn tất, bằng cách gửi Mẫu Đơn Liên Lạc Với Chúng Tôi (Contact Us Form) tại Omnitrans.Org, hoặc than phiền bằng lời nói qua điện thoại đến Bàn Thông Tin của Omnitrans. Điều này phải được thực hiện trong vòng 180 ngày kể từ ngày cáo buộc bị phân biệt đối xử. Than phiền phải nêu càng đầy đủ càng tốt các sự kiện và hoàn cảnh xung quanh việc cáo buộc bị phân biệt đối xử.

Sau khi nhận được đơn than phiền, Omnitrans sẽ cung cấp cho người than phiền hoặc người đại diện của họ một lá thư xác nhận trong vòng 14 ngày. Sau lá thư xác nhận này, Omnitrans sẽ điều tra việc than phiền để quyết định liệu nó có khả năng vi phạm Tiêu Đề VI hay không.

Theo Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền 1964, Omnitrans không thể phân biệt đối xử cá nhân dựa trên chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia. Để đơn than phiền lên đến cấp độ than phiền Tiêu Đề VI và có khả năng vi phạm, nó phải chỉ ra việc đối xử khác nhau hoặc tác động khác nhau do cố ý hoặc vô ý phân biệt đối xử. Điều này có thể bao gồm các vấn đề phân biệt đối xử lâu dài hoặc ngay lập tức mà Omnitrans không giải quyết, hoặc các vấn đề về dịch vụ hoặc đối xử khác nhau, ở mức chính sách. Đơn than phiền dựa theo một trong những thể loại này sẽ được xem là đáng được đánh giá ngoại trừ các trường hợp sau đây: trừ khi nó cho thấy rõ là không đáng kể hay không quan trọng; Omnitrans tự nguyện thừa nhận việc không tuân thủ và đồng ý thực hiện hành động khắc phục hậu quả thích hợp; trong thời gian được phân bổ, rút đơn than phiền; hoặc, có nguyên nhân chính đáng để không điều tra việc than phiền. Nhằm mục đích theo dõi, đơn than phiền sẽ được lưu hồ sơ như là một đơn than phiền thuộc Tiêu Đề VI.

Omnitrans sẽ hoàn tất quá trình xem xét và quyết định tính xác đáng của việc than phiền, và thông báo quyết định cho người than phiền trong Thư Kết Quả hoặc email trong vòng 30 ngày kể từ ngày gửi thư xác nhận. Trong trường hợp ra quyết định không điều tra việc than phiền, thư thông báo sẽ nêu lý do cụ thể của quyết định đó. Trong trường hợp điều tra việc than phiền, thư thông báo sẽ cho người than phiền biết rằng một cuộc điều tra sẽ diễn ra, và có thể yêu cầu thông tin bổ sung cần thiết để hỗ trợ điều tra viên trong việc chuẩn bị cho cuộc điều tra. Omnitrans phải nhận được thông tin theo yêu cầu trong vòng 21 ngày kể từ ngày ra thông báo yêu cầu thông tin bổ sung. Người than phiền không cung cấp thông tin bổ sung theo yêu cầu có thể dẫn đến việc

Omnitrans đóng hồ sơ về mặt hành chính. Cũng có thể đóng đơn than phiền về mặt hành chính nếu người than phiền không còn mong muốn theo đuổi việc than phiền của mình.

Nếu người than phiền muốn khiếu nại quyết định sau này, họ sẽ có 30 ngày sau ngày gửi Thư Kết Quả để làm điều đó bằng cách viết thư gửi đến Giám sát Dịch vụ Khách hàng của Omnitrans tại 1700 W. 5th St, San Bernardino CA 92411.

Một người cũng có thể nộp đơn than phiền trực tiếp với Chính Quyền Vận Chuyển Liên Bang (Federal Transit Administration) tại:

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