

HỆ THỐNG TRUNG CHUYÊN GRTC

CÁC THỦ TỤC THEO TIÊU MỤC VI VÀ VIỆC LƯU GIỮ HỒ SƠ

HỆ THỐNG TRUNG CHUYÊN



Tất cả mọi cá nhân đều có thể thực hiện quyền nộp khiếu nại của mình với GRTC nếu người đó tin rằng họ (hoặc bất kỳ người thụ hưởng chương trình nào khác) đã bị đối xử bất bình đẳng hoặc phân biệt đối xử trong quá trình sử dụng dịch vụ trung chuyên. GRTC sẽ nỗ lực phối hợp để giải quyết

các khiếu nại bằng cách sử dụng Quy trình Khiếu nại Không phân biệt đối xử của hệ thống, như được mô tả dưới đây. Tất cả

các khiếu nại về Tiêu mục VI và biện pháp giải quyết khiếu nại sẽ được ghi lại như được mô tả và báo cáo cùng với tất cả

thông tin cập nhật về chương trình. Nếu có bất kỳ cuộc điều tra nào theo Tiêu mục VI được Cơ quan Quản trị Trung chuyên Liên bang (FTA) thực hiện, hoặc có bất kỳ vụ kiện nào theo Tiêu mục VI

được đệ trình chống lại GRTC, hệ thống sẽ tuân theo các thủ tục sau:

Ai sẽ tiếp nhận các khiếu nại về phân biệt đối xử?

- *Bộ phận dịch vụ khách hàng và/hoặc nhân viên văn phòng điều hành có thể tiếp nhận các khiếu nại về phân biệt đối xử. Các bộ phận khác, (ví dụ: giao thông vận tải, lập kế hoạch và lên lịch trình) và nhân viên tổng đài nên gửi/chuyển tiếp các cuộc gọi đến bộ phận dịch vụ khách hàng để được nói máy phù hợp.*

Khiếu nại về phân biệt đối xử được xử lý như thế nào?

- *Khi bộ phận Dịch vụ Khách hàng nhận được khiếu nại về phân biệt đối xử, khiếu nại sẽ được ghi lại vào cơ sở dữ liệu theo danh mục, "Phân biệt đối xử/Tiêu mục VI". Giám đốc bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ chuyển tất cả các khiếu nại về phân biệt đối xử cho Viên chức phụ trách Tiêu mục VI (giám đốc bộ phận lập kế hoạch và lên lịch trình) để xem xét.*
- *Nếu nhân viên văn phòng điều hành nhận được khiếu nại về phân biệt đối xử, khiếu nại sẽ được chuyển đến Viên chức phụ trách Tiêu mục VI. Sau đó, nhân viên lập kế hoạch sẽ ghi lại thông tin về khiếu nại và thông báo cho giám đốc bộ phận Dịch vụ Khách hàng về khiếu nại đó.*
- *Tất cả các khiếu nại về phân biệt đối xử sẽ được ghi lại vào cơ sở dữ liệu về khiếu nại của bộ phận dịch vụ khách hàng theo danh mục "Phân biệt đối xử/Tiêu mục VI". GRTC sẽ thông báo cho bên cáo buộc trong vòng ba ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại. Thông báo này là mốc bắt đầu thời gian xem xét.*

Khiếu nại về phân biệt đối xử được xử lý như thế nào?

- *Điều tra vụ việc và lập tài liệu: Viên chức phụ trách Tiêu mục VI sẽ tiến hành điều tra kịp thời từng khiếu nại về phân biệt đối xử và sẽ lập hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh. Một hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh bao gồm tên và địa chỉ của tất cả các bên được thẩm vấn/tham vấn và tóm tắt các tuyên bố của họ, bản sao tóm tắt các tài liệu phù hợp và tóm tắt tường thuật tất cả các bằng chứng được tiết lộ trong cuộc điều tra khiếu nại. Hồ sơ cũng bao gồm mẫu đơn khiếu nại theo Tiêu mục VI đã hoàn thành.*

- Một báo cáo bằng văn bản sẽ được lập khi kết thúc cuộc điều tra và báo cáo này sẽ bao gồm: tóm tắt khiếu nại, mô tả quá trình điều tra, kết quả điều tra và khuyến nghị.

Phê duyệt quyết định và thông báo:

- Cán bộ phụ trách Tiêu mục VI sẽ trình bày các khuyến nghị lên Giám đốc Điều hành (COO) của GRTC để xin phê duyệt quyết định này. Nếu khiếu nại được xác định là hợp lệ, khuyến nghị sẽ bao gồm các đề xuất hành động tập thể để giải quyết tình huống. Biện pháp giải quyết không có hành động sẽ được khuyến nghị nếu khiếu nại được phát hiện là không hợp lệ hoặc có nghi vấn.
- Viên chức phụ trách Tiêu mục VI sẽ thông báo cho bên cáo buộc về biện pháp giải quyết khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày Viên chức phụ trách Tiêu mục VI nhận được khiếu nại. Biện pháp giải quyết khiếu nại sẽ được ghi lại đúng quy định và lưu trong hồ sơ.

Yêu cầu xem xét:

- Bên cáo buộc có thể gửi yêu cầu xem xét lại trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông báo quyết định được đưa ra.
- Kháng cáo sẽ được xem xét trong vòng 30 ngày kể từ ngày yêu cầu xem xét lại. Kháng cáo sẽ được Tổng Giám đốc Điều hành xem xét.

Giám sát

- Viên chức phụ trách Tiêu mục VI, Trưởng phòng Kế hoạch và Giám đốc Dịch vụ Khách hàng sẽ tiến hành đánh giá hàng quý tất cả các khiếu nại theo Tiêu mục VI được GRTC xem xét. Các hành động khắc phục được thực hiện tại thời điểm thực thi từng biện pháp giải quyết sẽ được xem xét trong các phiên họp hàng quý này. Viên chức phụ trách Tiêu mục VI có thể miễn yêu cầu tổ chức cuộc họp hàng quý nếu không có khiếu nại hoặc hành động khắc phục nào được thực hiện vào cuối quý đó.

(Phê duyệt Tháng 3 năm 2014)