

يحق لأي لشخص ممارسة حقه في تقديم شكوى لدى شركة GRTC إذا كان هذا الشخص يعتقد أنه (أو المستفيدين الآخرين من البرنامج) قد تعرض لمعاملة غير عادلة أو ظالمة عند تلقي خدمة النقل. سوف تبذل شركة GRTC جهوداً متضافرة لحل المشاكل باستخدام إجراءات الشكوى التي تتبعها الشركة في مجال عدم التمييز، وذلك على النحو الموضح أدناه. سوف تُسجل كافة الشكاوى الخاضعة

لللباب الرابع بالإضافة إلى الإجراءات التصحيحية على النحو الموضح والمذكور مع كافة تحديثات البرنامج. وفي حال شرعت الإدارة الفيدرالية للنقل في تحقيقات أو رُفعت أية قضايا بشأن

من يتلقى شكاوى التمييز؟

- يجوز لموظفي خدمة العملاء أو المكتب التنفيذي تلقي شكاوى التمييز. ينبغي على الإدارات الأخرى (مثل إدارات النقل والتخطيط والجدولة) وعاملي التحويلات توجيه/تحويل المكالمات إلى خدمة العملاء لضمان التسجيل السليم.

ما هي كيفية معالجة شكاوى التمييز؟

- بمجرد تلقي خدمة العملاء لشكوى التمييز، تُسجل الشكوى في قاعدة بيانات تحت فئة "التمييز/الباب السادس". سُحيل مدير خدمة العملاء جميع الشكاوى التمييز إلى الموظف المسؤول عن الباب السادس (مدير التخطيط و الجدولة) لمراجعتها.
- في حالة تلقي موظفو المكتب التنفيذي شكوى تمييز، تُحال الشكوى إلى المسؤول المختص بالباب السادس. بعد ذلك سيسجل موظفو التخطيط الشكوى مع إخطار مدير خدمة العملاء بالإجراءات.
- سُسجل جميع شكاوى التمييز بقاعدة بيانات الشكاوى الخاصة بخدمة العملاء في تحت فئة "التمييز/الباب السادس". ستبلغ شركة GRTC الطرف مقدم الشكوى خلال ثلاثة أيام من استلام الشكوى. باستلام هذا الإخطار تبدأ فترة المراجعة.

كيف يتم التعامل مع شكاوى التمييز؟

- التحقيق في الحالة وتوثيقها: سيجري مسؤول الباب السادس تحقيقاً عاجلاً في كل شكوى من شكاوى التمييز، وسيتولى إعداد ملف كامل بحالة التمييز. سجل بملف الحالة كاملاً يتكون من اسم وعنوان كافة الأطراف الذي تم سؤالهم/استشارتهم وملخص لإفاداتهم ونسخ من ملخصات ووثائق المدعي و سرد ملخص عن كل الأدلة المرفقة في التحقيق الخاص بالشكوى. كما يتضمن أيضاً استمارة الشكوى المستكملة الخاصة بالباب السادس.

- يجب اعداد تقرير كتابي عند انتهاء التحقيق، ويشمل هذا التقرير: ملخص الشكوى، وشرح للتحقيق والنتائج والتوصيات.

الموافقة على التصرف والإخطار:

- سيقدم مسؤول الباب السادس التوصيات إلى كبير موظفي العمليات (COO) في شركة GRTC للحصول على الموافقة على التصرف. وإذا ما تبين صحة الشكوى صحيحة، ستشمل التوصيات والإجراءات الجماعية المقترحة لمعالجة الموقف. ويوصى باتخاذ قرار بعدم اتخاذ أي إجراءات إذا تبين أن الشكوى غير صحيحة أو محل شك.
- سيخطر مسؤول الباب السادس الطرف المدعى بشأن القرار الخاص بالشكوى خلال 30 يوماً من تلقي مسؤول الباب السادس له. كما سيحفظ سجل مناسب بالقرار الخاص بالشكوى في الملف.

طلبات إعادة النظر:

- يجوز للطرف المدعى تقديم طلب لإعادة النظر في غضون 30 يوماً من تاريخ صدور الإشعار بالتصرف.
- سوف تُراجع الطعون في غضون 30 يوماً من تاريخ طلب إعادة النظر. وسيقد كبير المسؤولين التنفيذيين جلسة استماع لهذا الالتماس.

المتابعة

- وسيجري كل من مسؤول الباب السادس ومدير التخطيط ومدير خدمة العملاء مراجعة ربع سنوية لجميع الشكاوى المتعلقة بالباب السادس التي تراجعها شركة GRTC. وسيتم مراجعة الإجراءات التصحيحية التي تتخذ عند صدور كل قرار في هذه الجلسات ربع السنوية. ويجوز لمسؤول الباب السادس إلغاء شرط عقد اجتماع ربع سنوي في حالة عدم تقديم شكاوى أو اتخاذ إجراء تصحيحي خلال الثلاثة أشهر المنتهية.

(اعتمد في مارس/أذار 2014)