



إجراءات تقديم الشكاوى حسب الباب السادس

الغرض ومدى التطبيق

إن غرض هذه الوثيقة هو وضع الإجراءات الخاصة بالتعامل مع وتنظيم كل من الشكاوى المتعلقة بالتمييز التي يتم تقديمها بشكل مباشر لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس أو سلطة النقل في خليج ماساتشوستس، أو شكاوى التمييز التي لدى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس سلطة التعامل معها وفقاً للباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 (الباب السادس) وسلطات الولاية والسلطات الفدرالية ذات العلاقة والتي لها صلة بعدم التمييز، بما في ذلك قانون الأمريكيين ذوي الاعاقات.

تتبع عملية التعامل مع شكاوى التمييز الخطوات المذكورة أدناه ويتم التطرق إليها بالتفصيل في هذه الوثيقة.

الخطوة 1: يقوم المشتكى بتقديم الشكاوى.

الخطوة 2: يصدر قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس رسالة تؤكد تلقّيها للشكاوى.

الخطوة 3: يتم تنصيب الشكاوى إلى أحد المحققين الذي يراجع الشكاوى.

الخطوة 4: يجري المحقق مقابلات مع المشتكين والشهود والجهة المستجيبة للشكاوى.

الخطوة 5: يراجع المحقق الأدلة والشهادات لتحديد ما إذا كان هناك انتهاكاً قد حصل.

الخطوة 6: يتم إصدار رسالة حل أو رسالة نتائج التحقيق لكل من المشتكى والجهة المستجيبة للشكاوى ويتم اعطائهم حقوق الاستئناف.

الخطوة 7: وبعد ان تنتهي فترة الاستئناف، يتم غلق التحقيق.

تصف الإجراءات العملية الإدارية التي تهدف إلى تحديد حالات التمييز وانهاءها في البرامج والأنشطة التي يتم تمويلها على المستوى الفدرالي. ولا تتوفر الإجراءات سبيلاً لإغاثة المشتكين الذين يسعون للحصول على تعويضات فردية، بما في ذلك التعويضات الجزائية بسبب اضرار والمكافآت التعويضية، وهي لا تمنع المشتكين من تقديم الشكاوى لدى وكالات أخرى تابعة للولاية أو وكالات فدرالية، كما لا تحرم المشتكين من حق السعي للحصول على خدمات محامي خاص للتعامل مع أعمال التمييز المزعومة.

تنطبق الإجراءات المذكورة في هذه الوثيقة على قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس والتابعين له من المتقنين الفرعين للأموال الفدرالية والمقاولين الفرعين في إدارتهم الخاصة بالبرامج والأنشطة التي يتم تمويلها فدراليا.

وكل من جهودهم للامتثال للباب السادس، يتم تشجيع المتقنين الفرعين للمساعدة المالية الفدرالية من خلال قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس على اعتماد إجراءات تقديم الشكاوى هذه. ومن خلال القيام بذلك، فإن هؤلاء المتقنين الفرعين يعترفون بالتزامهم بتوفير الفرصة للعامة من الناس لتقديم شكاوى يزعمون فيها حصول انتهاكات بحق متطلبات عدم التمييز في كل جانب برامج وخدمات وأنشطة المنظمة. ووفقاً للمبادئ التوجيهية الفدرالية، فإن المتقنين الفرعين للأموال المتعلقة بمشاريع البناء يفهمون بأن لديهم سلطة التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالباب السادس وسوف يبلغون المتقنين الرئيسيين وقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس بالشكاوى التي يتلقونها ونتائج التحقيقات بالطريقة التي يتم فيها التعامل مع الأمور.

ويفهم كذلك المتقنين الفرعين للأموال المتعلقة بمشاريع الطرق السريعة بأن ليس لديهم سلطة التحقيق في الشكاوى التي تتعلق بانتهاكات للباب السادس التي يتم تقديمها ضد منظمتهم (حيث تكون منظمتهم هي المستجيب أو الطرف الذي يُزعَم قيامه بانتهاك الباب السادس). ويتم إحالة جميع المطالبات إلى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس لتحديد السلطة المناسبة. ويحتفظ المتقنين الفرعين للأموال المتعلقة بمشاريع الطرق السريعة بحق النظر في مزاعم انتهاك الباب السادس كمسألة تتعلق بالتأمين و/أو الامتثال للسياسة الداخلية، غير أنه لا يُسمح لهم اتخاذ القرارات حول انتهاكات محتملة للباب السادس. ويُشجع قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس جميع المتقنين الفرعين على التواصل مع الموظف

المختص بالباب السادس التابع لمكتب التنوع والحقوق المدنية، ومدير البرنامج الفدرالية و/ أو مدير قسم التحقيقات عندما/ إذا يتم تسلمه الشكاوى وذلك لضمان التعامل السليم مع القضية.

التعريفات

المشتكي (Complainant) – الشخص الذي يقدم شكوى لدى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس.

الشكوى (Complaint) – بيان مكتوب او مطبوع الكترونيا يخص مزاعما بحصول تمييز يحتوي على طلب من المكتب المتقى الشكوى لكي يتخذ اجراء معيناً. عندما يتم تقديم الشكوى من قبل شخص ذي إعاقة، فإن مصطلح شكوى يشتمل تسميات بديلة لاستيعاب حالة الإعاقة لدى المشتكى.

التمييز (Discrimination) – هو الفعل أو عدم اتخاذ فعل معين، سواء كان مقصوداً أم غير مقصود، يتعرض من خلاله شخص في الولايات المتحدة لمعاملة لا تنسجم بالمساواة أو تأثير مُتابين تحت أي برنامج أو نشاط ينافي المساعدة الفدرالية وذلك فقط بسبب العرق أو اللون أو الأصل الوطني أو لأسباب تغطيها سلطات أخرى لعدم التمييز، مثل النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة.

الإدارية العامة (Operating Administrations) – وكالات تابعة لوزارة النقل الأمريكية، بما في ذلك الإدارة الفدرالية للطرق السريعة، والإدارة الفدرالية للنقل، والإدارة الفدرالية لسكك الحديد، والإدارة الوطنية لسلامة الطرق السريعة، والإدارة الفيدرالية لنقل السيارات التي تموّل برامج وأنشطة النقل.

الجهة المستجيبة للشكوى (Respondent) – الشخص أو الوكالة أو المؤسسة أو المنظمة التي يُزعم قيامها بعملية تمييز.

تقديم الشكاوى

يشرح هذا القسم بالتفصيل إجراءات قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس للتعامل مع شكاوى التمييز التي تتعلق بالباب السادس (القائمة على العرق أو اللون أو الأصل الوطني، بما في ذلك اللغة) وشكوى التمييز القائمة على أساس الأحكام الإضافية لعدم التمييز (القائمة على أساس العمر والجنس والإعاقة). يجعل القانون الفدرالي واللوائح الفدرالية التي تحكم الباب السادس لقانون الحقوق المدنية لعام 1964 (الباب السادس) عائق سلطة التنسيق الكلي للتحقيق في شكاوى الحقوق المدنية، من مسؤوليات وزارة العدل الأمريكية، التي تعمل بالتعاون مع الوكالات الفدرالية التي تنفذ هذه المسؤوليات. وفي مجال النقل، فإن هذه السلطة التحقيقية هي من مسؤوليات وزارة النقل الأمريكية ووكالاتها الخاصة بوسائل النقل المختلفة، بما في ذلك الإدارة الفدرالية للطرق السريعة، والإدارة الفدرالية للنقل. وبالتنسيق مع متطلبات وزارة النقل الأمريكية، وضعت الإدارة الفدرالية للطرق السريعة والإدارة الفدرالية للنقل لوائحًا وارشادات تطلب من المتقين الرئيسيين والمتقين الفرعيين للمساعدات المالية الفدرالية أن يضعوا إجراءات للتعامل مع الشكاوى التي تتعلق بالباب السادس التي يتم تقديمها لدى هذه المنظمات.

تم تصميم الإجراءات التي يتم شرحها أدناه، والتي هي على غرار إجراءات الشكاوى التي تم التوصية بها والتي أصدرتها وزارة العدل الأمريكية، لتوفير فرصة مناسبة للتعامل مع الشكاوى مع احترام الإجراءات الواجبة لكل من المشتكين والجهات المستجيبة للشكوى. وبالإضافة إلى عملية الحل الرسمي للشكوى والتي يتم شرحها بالتفصيل هنا، فإن قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس تتخذ خطوات اكيدة لمتابعة الحل غير الرسمي لأي أو جميع شكاوى الباب السادس، عندما يكون ذلك مناسباً.

عملية تقديم الشكاوى

1. من يمكن له أن يقدم شكوى؟

أي شخص من عامة الناس، بالإضافة إلى جميع عمال قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس، ومقدمي الطلبات، والمقاولين، والمتقين الفرعيين الذين يعتقدون أنه تم إساءة معاملتهم هم او طرف ثالث او مجموعة اشخاص أو تم معاملتهم بشكل غير منصف بسبب عرقهم او لونهم او أصلهم الوطني (بما في ذلك محدودية الكفاءة في استخدام اللغة الإنجليزية)

والذي يُعد انتهاكاً للباب السادس لقانون الحقوق المدنية لعام 1964، والقوانين الفدرالية أو قوانين الولاية وانظمتها ذات العلاقة، أو سياسة منع المضايقة والتمييز التابعة لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس. ووفقاً للباب السادس وسياسة منع المضايقة والتمييز، فإن الانتقام من عامة الناس على أساس العرق أو اللون أو الأصل الوطني هو أمر محظور أيضاً.

2. كيف أقدم الشكوى؟

يمكن تقديم الشكوى لدى الكيانات التالية:

اخصائيو الباب السادس التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس
مكتب التنوع والحقوق المدنية – الباب السادس

MassDOT/MBTA Title VI Specialists
Office of Diversity and Civil Rights – Title VI Unit
10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116
الهاتف: (857) 368-8580، ول vadhi السمع: 711.
البريد الإلكتروني: MBTAcivilrights@mbta.com، أو MassDOT.CivilRights@state.ma.us

مساعد السكرتير وكبير مسؤولي التنوع التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس
مكتب التنوع والحقوق المدنية – وحدة التحقيق

MassDOT/MBTA, Assistant Secretary and Chief Diversity Officer
Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit
10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116
الهاتف: (857) 368-8580
البريد الإلكتروني: odercomplaints@dot.state.ma.us

مركز الاتصالات لعملاء قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس: (617) 222-3200.
سيسعى موظفو مركز الاتصال للحصول على المعلومات الأساسية حول الأمر ذي الصلة، وسيتم إرسال تفاصيل المكالمة إلى مكتب التنوع والحقوق المدنية للمعالجة وفقاً لهذه الإجراءات.

وزارة النقل في الولايات المتحدة
مكتب الحقوق المدنية
U.S. Department of Transportation
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590
الموقع الإلكتروني: civilrights.justice.gov/

يرجى ملاحظة ما يلي:

- عندما تستلم الإدارة الفدرالية للنقل شكوى حول الباب السادس فيما يخص قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس، أو متلقي فرعى أو مقاول، فإنه يجوز لها أن تطلب من قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس ان يجري التحقيق في المسألة.

- إذا تم تقديم شكوى ما لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس تتعلق بالباب السادس وتدعي حصول انتهك من قبل شعبة الطرق السريعة التابعة لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس، فإنه يتم إحالة الشكوى إلى المكتب المحلي التابع للإدارة الفدرالية للطرق السريعة الذي بدوره يقوم بإحاله الشكوى لمكتب الحقوق المدنية التابع لمقر الإدارة الفدرالية للطرق السريعة ليتم التعامل مع ذلك.
- إذا نسلم قسم النقل في ولاية ماساتشوستس شكوى ما تتعلق بالباب السادس تم تقديمها ضد متألق فرعى من شعبة الطرق السريعة في قسم النقل في ولاية ماساتشوستس، فإنه يجوز لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس التعامل مع الشكوى والتحقيق في شأنها، أو يجوز له إحالتها لمكتب الحقوق المدنية التابع لمقر الإدارة الفدرالية للطرق السريعة.
- إذا تلقت الإدارة الفدرالية لسلامة السيارات شكوى تم تقديمها ضد قسم النقل في ولاية ماساتشوستس، فإن الإدارة ستقوم بإحاله الشكوى على قسم النقل في ولاية ماساتشوستس للحصول على رد مكتوب. وهذا يسمح لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس إما بحل الشكوى أو تقديم رد مكتوب على الادعاءات. ويتم استخدام الرد المكتوب لتحديد الخطوات التي ستتخذها الإدارة الفدرالية لسلامة السيارات لمعالجة الشكوى.

3. ما الذي يجب على تقديمها مع الشكوى؟

يتوفر نموذج الشكوى المتعلقة بالباب السادس/ عدم التمييز بشكل الكتروني على موقع [الباب السادس لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس](#)، أو الموقع الإلكتروني الخاص [بالباب السادس لسلطة النقل في خليج ماساتشوستس](#)، أو على شكل أوراق مطبوعة يمكن الحصول عليها من مكتب التنوع والحقوق المدنية لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس والمذكور أعلاه. وعوضاً عن ذلك، فإنه يجوز للمشتكي أن يقدم الشكوى على شكل رسالة كطريقة بديلة ويجب أن تحتوي على ما يلي:

- اسمك، وتوقيعك، ومعلومات الاتصال الحالية الخاصة بك (مثل، رقم الهاتف والعنوان).
- اسم الجاني المزعوم ورقم بطاقةه (إذا كان معروفاً ومنظماً).
- وصف لكيفية حصول التصرف المحظور، مع ذكر الزمان والمكان.
- وصف بالتفاصيل يظهر لماذا تعتقد أنه تم التعامل معك بصورة مختلفة.
- أسماء ومعلومات الاتصال الخاص بأي شهود.
- أي معلومات أخرى تعتقد أن لها علاق بشكواك.

أ. في حال عدم تمكن المشتكي من توفير بيان مكتوب، فإنه يمكن تقديم شكوى شفهية إلى مكتب التنوع والحقوق المدنية. يجري محقق مختص بالحقوق المدنية مقابلة مع المشتكي. ويقوم محقق الحقوق المدنية بمساعدة الشخص، إذا تطلب الامر ذلك، لتحويل الشكوى الشفهية إلى شكوى مكتوبة. ويجب أن يوقع المشتكي على جميع الشكاوى.

ب. يجوز تقديم الشكاوى مجهولة المصدر بنفس الطريقة. ويتم التحقيق في الشكاوى مجهولة المصدر بنفس طريقة الشكاوى الأخرى.

ج. يتم قبول الشكاوى بأي لغة معترف بها، وتتوفر نماذج لتقديم الشكاوى بعدة لغات.

4. كم هي الفترة الزمنية التي يمكن لي خلالها تقديم الشكوى؟

أ. يجب تقديم الشكوى التي تدعي حصول انتهك للباب السادس و/ أو سياسة منع المضايقة والتمييز التابعة لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس في موعد أقصاه مائة وثمانين (180) يوماً من تاريخ انتهك المزعوم.

ب. يجب تقديم الشكاوى التي تدعي حصول انتهاكات لقانون الولاية أو القانون الفدرالي ضمن الإطار الزمني التي يضعه القانون الفرعي، أو اللوائح أو السوابق القضائية – وفي حالات معينة قد يصل ذلك على ثلاثة (300) يوما من تاريخ الانتهاك المزعوم.

5. كيف سيتم التعامل مع الشكوى الخاصة بي؟

عندما يتم تسلم شكوى ما، فإنه يتم تعيينها لمحقق مختص بالحقوق المدنية. ويعمل هذا المحقق على:

أ. تحديد الولاية القضائية: يملك مكتب التنوع والحقوق المدنية الولاية القضائية إذا كانت الشكوى:

1) تتطوي على بيان أو سلوك ينتهك ما يلي:

أولا. التعهد والالتزام القانوني لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس المعنيان بمنع التمييز أو التحرش أو الانتقام على أساس الميزات المحمية فيما يتعلق بأي مجال من مجالات الخدمة العامة للوكالة، أو

ثانيا. الالتزام الذي قطعه المتلقون الفرعيون والمقاولون العاملون مع قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس للالتزام بسياسات قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس،

و

2) إذا تم تقديمها في الوقت المناسب.

ت. التأكيد باستلام الشكوى وتقديم قرار فيما يخص الولاية القضائية خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.

1) إذا قرر المحقق المختص بالحقوق المدنية أن الشكوى لا ترقى لتشكل انتهاكا للحقوق المدنية، فإنه يقوم بإبلاغ المشتكى والموظف المختص بالباب السادس بشكل خطى فيما يخص النتائج ويتم إغلاق القضية.

ج. إجراء تحقيق مكثف بالمزاعم المذكورة في الشكوى وذلك وفقا للإجراءات الداخلية للشكاوى الخاصة بقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس.

6. ماذا يحصل للتوصى إلى النتائج وتقديم التوصيات؟

في نهاية التحقيق، يُرسل المحقق واحدة من الرسائل التالية إلى المشتكى والجهة المستجيبة للشكوى وذلك بناء على النتائج التي تم التوصل إليها:

أ. رسالة تحتوي على حل للمشكلة توضح الخطوات التي اتخذتها أو سترتها الجهة المستجيبة للشكوى للامتنال للباب السادس.

ب. رسالة تخص التوصى إلى النتائج يتم إصدارها عندما يتم التأكيد أن الجهة المستجيبة للشكوى تمثل للباب السادس. وتشمل هذه الرسالة توضيحا يبين سبب كون الجهة المستجيبة للشكوى ممثلة، وتقدم إشعارا بحقوق المشتكى بتقديم استئناف.

ج. رسالة تخص التوصى النتائج عندما يتم التأكيد من أن الجهة المستجيبة للشكوى لا تمثل للباب السادس. وتشمل هذه الرسالة كل انتهاك يتم الإشارة إليه بناء على اللوائح المعهود بها، ووصف مختصر بالنتائج/ التوصيات، وعواقب عدم الامتثال الطوعي، وعرض المساعدة في وضع خطة لحل المشكلة من خلال الامتثال، إذا كان ذلك مناسبا.

7. هل يمكن لي أن أقدم استئنافا بحق نتائج ما؟

إذا لم يوافق المشتكى أو الجهة المستجيبة للشكوى على نتائج المحقق فيمكن له/ لها/ لهم تقديم استئناف لمساعد السكرتير الخاص بالتنوع والحقوق المدنية. ويجب على الجهة المقدمة للاستئناف ان توفر أيه معلومات جديدة لم تكن متوفرة أثناء سير التحقيق الأصلي والتي من شأنها ان تجعل قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس يعيد النظر في قراراته. يجب تقديم طلب الاستئناف وأية معلومات جديدة خلال ثلاثة (30) يوما من تاريخ ارسال رسالة النتائج. وبعد مراجعة هذه المعلومات، سيجيز قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس أما من خلال اصدار رسالة مُنّقحة تحتوي على قرار أو من خلال إعلام الجهة المقدمة للاستئناف أن الرسالة الاصلية الخاصة بالقرار أو النتائج تبقى سارية المفعول.