

هيئة المواصلات بمنطقة العاصمة

معيار الفصل السادس وإجراء تقديم الشكوى

المعيار

تلتزم هيئة المواصلات بمنطقة العاصمة بتشغيل برامجها وخدماتها دون النظر إلى العرق أو اللون أو الموطن الأصلي وذلك طبقاً للفصل السادس من قانون الحقوق المدنية لسنة 1964.

يجوز في حالة الاعتقاد بوجود معاملة غير عادلة أو التعرض للتمييز فيما يتعلق باستلام المستحقات و/أو الخدمات التي تقدمها كاتا بسبب العرق أو اللون أو الموطن الأصلي رفع شكوى بموجب الفصل السادس.

تحقق كاتا في الشكاوى المقدمة خلال 180 يوم من تاريخ وقوع الحادث المدعى وقوعه. وسوف تضطلع كاتا بالنظر في الشكاوى المستوفية لكافة العناصر الواردة بنموذج شكوى الفصل السادس.

الإجراء

1. لتقديم شكوى الفصل السادس، اتصل على تجربة عملاء كاتا على الرقم 1100-394-517 (بالنسبة ولاية ميتشغان، اتصل على 711)، أو أكمل [نموذج الفصل السادس عبر الإنترنت](#)، أو قم بتنزيل النموذج من خلال cata.org/TitleVI (إظهار نموذج الفصل السادس - PDF)، افتح النموذج في قارئ PDF واملاه ثم احفظ النموذج المكتمل وأرسله عبر البريد الإلكتروني إلى titleVI@cata.org أو قم بزيارة مكاتبنا الإدارية ومقرها 4615 48910 Tranter Street Lansing, MI.
2. يجب أن تقدم الشكاوى مكتوبة (باستخدام النموذج المطبوع) على أن تتضمن:
 - a. اسم وعنوان ورقم هاتف الشخص (الأشخاص) الذي تعرض لإجراء التمييز؛
 - b. تاريخ وقوع الحادث المدعى وقوعه أو تاريخ إدراك مقدم (مقدمي) الشكوى بالتمييز المدعى وقوعه؛ و
 - c. وصف موجز للممارسات أو الإجراءات التمييزية وأي أحداث ذات صلة.
3. بمجرد تلقي كاتا الشكوى، تسجل تجربة العملاء الشكوى المقدمة في قاعدة بيانات خدمة العملاء. في حالة إقرار كاتا بأن الشكوى المقدمة تخضع لاختصاص المكتب التابع لها أي أن الشكوى تسري على خدمات النقل العام – تحيل كاتا الأمر للتحقيق.
4. يبدأ التحقيق في الادعاء في تاريخ تلقي كاتا إخطارًا بالشكوى. وسيجري تتبع تاريخ الاستلام. يجب أن يتأكد الموظفين المختصين بالتحقيق في الشكاوى من بعض التفاصيل ويجوز أن يطلبوا من العملاء تقديم بيانات مكتوبة وشهود وغير ذلك. إذا تعين تقديم معلومات إضافية لحل المسألة، يجوز لكاتا الاتصال بمقدم الشكوى. يرسل مقدم الشكوى خلال 10 أيام من تاريخ إخطاره بالمعلومات المطلوبة إلى المحقق المختص بنظر الأمر. في حالة تعذر التواصل بين مقدم الطلب أو عدم تلقيه المعلومات الإضافية خلال 10 أيام عمل، يجوز لكاتا حفظ الأمر إداريًا.
5. في حالة اختصاص كاتا بنظر الشكوى وإلمامها بكافة المعلومات، يسند الأمر إلى المشرف أو المدير مع إتمام البت فيه خلال 30 يوم عمل.

6. يحقق المشرف أو المدير المختص في الشكوى، مستجيبًا للعميل مقدم الشكوى أو الغير مع كتابة التقدم المحرز في قاعدة البيانات. يعمل المشرف المختص أو المدير عند الاقتضاء مع الإدارات ذات الصلة ومدير تجربة العملاء فيما يتعلق بالشكوى. سيجري إطلاع نائب المدير التنفيذي (مسئول الحقوق المدنية بكاتا) بما تم ومتابعة التقدم المحرز في الشكوى. يتم حل معظم الشكاوى من خلال إجراء مناقشات داخلية وحالات الاستجابة من مقدمي الشكوى. كذلك يمكن حفظ الأمر إداريًا في حالة إبداء مقدم الشكوى عدم الرغبة في مواصلة التحقيق.

7. ويجوز إحالة الشكاوى إلى المستشار القانوني. وسيطلع المستشار القانوني كاتا بالتقدم المحرز في الشكاوى. سيتم إشراك المستشار القانوني في حالة تلقي الشكوى من مكتب الإدارة الاتحادية للنقل للحقوق المدنية أو وزارة الحقوق المدنية بولاية ميتشغان أو الهيئات الحكومية الأخرى

8. سيتم التواصل مع العميل عبر البريد الإلكتروني أو إرسال خطاب رسمي - استنادًا إلى الطريقة التي يفضلها مقدم الشكوى - بشأن نتائج التحقيق. سيتم توضيح نتائج التحقيق تفصيلًا إما من خلال خطاب مغلق أو خطاب موصى عليه بعلم الوصول. يلخص الخطاب المغلق الادعاءات مع بيان عدم وجود انتهاك للفصل السادس وبناءً عليه، سيتم حفظ الأمر. ويلخص الخطاب الموصى عليه بعلم الوصول الادعاءات والمقابلات التي أجريت بشأن الحادث المدعى وقوعه مع توضيح ما إذا كان سيتم اتخاذ أي إجراء تأديبي أو توفير تدريب إضافي للموظفين أو أي إجراء آخر. يطعن مقدم الطلب على القرار الصادر وذلك خلال 14 يوم عمل من تاريخ استلام الخطاب المغلق أو الخطاب الموصى عليه بعلم الوصول.

9. يحق للأطراف الطعن على النتائج خلال 14 يوم عمل من تاريخ استلام الخطاب. لن تقوم كاتا إلا بإعادة النظر في قرارها الصادر بشأن الشكوى في حال توافر حقائق جديدة. يجوز لمقدم الطلب تقديم الطعن إلى المدير التنفيذي لكاتا. وسيحال القرار النهائي الصادر في الطعن إلى مقدم الشكوى خلال 30 يوم عمل من تاريخ الاستلام.

10. يجوز للأفراد كذلك رفع الشكوى مباشرة إلى إدارة النقل الفدرالي، مكتب الحقوق المدنية، عناية: منسق برنامج الفصل السادس، East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington, DC 20590.