

سازمان حمل و نقل منطقه شهری

عنوان ششم - رویه های استاندارد و شکایات

استاندارد

سازمان حمل و نقل منطقه شهری متعهد است که برنامه ها و خدمات خود را بدون توجه به نژاد، رنگ، یا منشأ ملی مطابق با عنوان ششم قانون حقوق مدنی 1964 اجرا کند.

هر شخصی که معتقد است در دریافت مزایا و/یا خدمات ارائه شده توسط CATA بر اساس نژاد، رنگ یا منشأ ملی خود هدف رفتار نابرابر یا تبعیض قرار گرفته است، می تواند طبق عنوان ششم شکایت ارائه کند.

CATA شکایات دریافت شده را بیش از 180 روز پس از حادثه ادعایی بررسی می کند. CATA به شکایاتی رسیدگی می کند که شامل تمام عناصر فرم شکایت تحت عنوان ششم باشد.

رویه

1. برای ثبت شکایت عنوان ششم، با CATA Customer Experience به شماره 1100-394-517 (برای Michigan Relay به شماره 711 تماس بگیرید) تماس بگیرید، یا فرم عنوان ششم آنلاین را تکمیل کنید، یا فرم را در cata.org/TitleVI دانلود کنید (فرم عنوان ششم PDF را مشاهده کنید)، فرم را برای تکمیل فایل PDF ذخیره کنید، فرم را در یک PDF پر کنید، آن را به این آدرس titleVI@cata.org ایمیل کنید یا از دفاتر اداری ما در 48910 Tranter Street Lansing, MI 4615 دیدن کنید.

2. شکایات باید کتبی باشد (با استفاده از فرم منتشر شده) و شامل موارد زیر باشد:

- نام، آدرس و شماره تلفن شخص یا افرادی که در معرض اقدام تبعیض آمیز قرار گرفته اند؛
- تاریخ اقدام ادعایی تبعیض یا تاریخی که شاکی یا شاکیان از تبعیض ادعایی آگاه شدند؛ و
- شرح مختصر اما مشخص از عمل یا اقدام تبعیض آمیز و هر واقعیت مرتبط.

3. هنگامی که CATA شکایت را دریافت کرد، CATA Customer Experience آن را در پایگاه داده خدمات مشتری ثبت می کند. اگر CATA تشخیص دهد که دفتر آن دارای صلاحیت است - به این معنی که شکایت مربوط به خدمات حمل و نقل عمومی است که ارائه می کند - CATA موضوع را برای بررسی ارجاع می دهد.

4. تحقیقات درباره این ادعا از روزی که CATA اطلاعیه شکایت را دریافت کند آغاز می شود. تاریخ دریافت پیگیری خواهد شد. کارکنان CATA در حال بررسی شکایات باید جزئیات را تأیید کنند و ممکن است از مشتریان، شاهدان و دیگران اظهارات کتبی بخواهند. در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر برای حل این پرونده، CATA ممکن است با شاکی تماس بگیرد. شاکی 10 روز کاری از تاریخ تماس فرصت دارد تا اطلاعات درخواستی را برای بازپرس اختصاص داده شده به پرونده ارسال کند. اگر شاکی با بازپرس تماس نگرفت یا اطلاعات اضافی را ظرف 10 روز کاری دریافت نکرد، CATA می تواند پرونده را از نظر اداری ببندد.

5. اگر CATA صلاحیت رسیدگی به شکایت را داشته باشد و اطلاعات کافی داشته باشد، موضوع به یک سرپرست یا مدیر محول می شود و باید ظرف 30 روز کاری تکمیل شود.

6. سوپروایزر یا مدیر تعیین شده شکایت را بررسی می کند، به مشتری شاکی یا طرف دیگر پاسخ می دهد و پیشرفت در پایگاه داده را یادداشت می کند. در صورت لزوم، سرپرست یا مدیر تعیین شده با بخش های مربوطه و مدیر تجربه مشتری در مورد شکایت کار خواهد کرد. معاون مدیر عامل (مسئول حقوق شهروندی CATA)، به روز خواهد شد و پیشرفت در مورد شکایت را دنبال می کند. اکثر شکایات از طریق بحث های داخلی و پاسخ های شاکیان حل می شود. علاوه بر این، در صورتی که شاکی دیگر تمایلی به پیگیری پرونده خود نداشته باشد، امکان بسته شدن پرونده از نظر اداری وجود دارد.

7. همچنین ممکن است شکایات به مشاور حقوقی ارجاع داده شود. مشاور حقوقی CATA را از پیشرفت شکایات مطلع خواهد کرد. اگر شکایتی از اداره حقوق مدنی اداره حمل و نقل فدرال، اداره حقوق مدنی میشیگان یا هر سازمان دولتی دیگری دریافت شود، مشاور حقوقی دخیل خواهد شد.

8. با مشتری از طریق ایمیل یا نامه رسمی - بسته به اولویت شاکی - در مورد نتیجه تحقیقات تماس گرفته می شود. نتیجه تحقیقات در یک نامه پایانی (LOC) یا یک نامه نتیجه گیری (LOF) به تفصیل بیان خواهد شد. یک نامه پایانی اتهامات را خلاصه می کند و بیان می کند که نقض عنوان ششم وجود ندارد و پرونده بسته خواهد شد. یک LOF ادعاها و مصاحبه های مربوط به حادثه ادعایی را خلاصه می کند و توضیح می دهد که آیا هرگونه اقدام انضباطی، آموزش اضافی کارکنان یا اقدام دیگری رخ خواهد داد یا خیر. اگر شاکی بخواهد نسبت به تصمیم اعتراض کند، 14 روز کاری پس از تاریخ LOC یا LOF فرصت دارد تا این کار را انجام دهد.

9. ظرف 14 روز کاری از تاریخ نتیجه نامه برای تجدید نظر خواهند داشت. CATA تنها در صورت معلوم شدن حقایق جدید در تصمیم خود در مورد شکایت تجدید نظر خواهد کرد. شاکی می تواند با مدیر عامل CATA درخواست تجدیدنظر کند. تصمیم نهایی تجدیدنظر 30 روز کاری پس از دریافت به شاکی ارسال خواهد شد.

10. افراد همچنین می توانند مستقیماً به اداره حمل و نقل فدرال، دفتر حقوق مدنی، شکایات ارسال کنند، توجه: Title Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, th5, VI Program Coordinator, East Building .20590 Washington, DC