



BOSTON REGION METROPOLITAN PLANNING ORGANIZATION

Stephanie Pollack, MassDOT Secretary and CEO and MPO Chair
Tegin L. Teich, Executive Director, MPO Staff

إجراءات تقديم الشكاوى

مقدمة

يصف هذا الفصل إجراءات قسم النقل في ولاية ماساتشوستس للتعامل مع الباب السادس الخاص بالشكاوى المقدمة على أساس التمييز وتنظيمها. إن هذه الإجراءات مُعدة لتوفير الإجراءات الواجب اتخاذها فيما يخص المشتكين والجهات التي تستجيب للشكاوى. تم تحديث الإجراءات التي يتم وصف تفاصيلها هنا في 2017 كجزء من جهد تعاوني بين وحدة الباب السادس التابعة لمكتب التنوع والحقوق المدنية وفريق التحقيقات. وانطلاقاً من روح توحيد الإجراءات والشفافية، عمل كادر موظفي مكتب التنوع والحقوق المدنية من أجل جعل إجراءات تقديم الشكاوى في كل مجالات برنامج الالتزام بعدم التمييز على المستوى الفدرالي وعلى مستوى الولاية (مثل الباب السادس والباب السابع) متنسقة وممكنة بحيث يسهل على العامة من الناس فهم العملية.

الغرض ومدى التطبيق

إن هدف هذا الفصل هو وضع الإجراءات الخاصة بالتعامل مع وتنظيم كل من الشكاوى المتعلقة بالتمييز التي يتم تقديمها بشكل مباشر لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس وشكاوى التمييز التي لدى قسم النقل في ولاية 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 الإعاقات.

تصف الإجراءات العملية الإدارية التي تهدف إلى تحديد حالات التمييز وانهاؤها في البرامج والأنشطة التي يتم تمويلها على المستوى الفدرالي. ولا توفر 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 والتابعين له من المتلقين الفرعيين للأموال الفدرالية والمقاولين والمقاولين الفرعيين في إدارتهم الخاصة بالبرامج والأنشطة التي يتم تمويلها فدرالياً.

وكجزء من جهودهم للامتثال للباب السادس، يتم تشجيع المتلقين الفرعيين للمساعدة المالية الفدرالية من خلال قسم النقل في ولاية ماساتشوستس على اعتماد إجراءات تقديم الشكاوى هذه. ومن خلال القيام بذلك، فإن هؤلاء المتلقين الفرعيين يعترفون بالتزامهم بتوفير الفرصة للعامة من الناس لتقديم شكاوى يزعمون فيها حصول انتهاكات بحق متطلبات عدم التمييز في كل جوانب برامج وخدمات وأنشطة المنظمة. ووفقاً للمبادئ التوجيهية الفدرالية، فإن المتلقين الفرعيين للأموال المتعلقة بمشاريع النقل يفهمون بأن لديهم سلطة التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالباب السادس وسوف يبلغون المتلقين الرئيسيين وقسم النقل في ولاية ماساتشوستس بالشكاوى التي يتلقونها ونتائج التحقيقات بالطريقة التي يتم فيها التعامل مع الأمور. ويفهم كذلك المتلقون الفرعيون للأموال المتعلقة بمشاريع الطرق السريعة بأن ليس لديهم سلطة التحقيق في الشكاوى التي تتعلق بانتهاكات للباب السادس التي يتم تقديمها ضد منظماتهم (حيث تكون منظماتهم هي المستحيب أو الطرف الذي يُزعم قيامه بانتهاك الباب السادس). ويتم إحالة جميع المطالبات إلى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس لتحديد السلطة التحقيقية المناسبة. ويحتفظ المتلقون الفرعيون للأموال المتعلقة بمشاريع الطرق السريعة بحق النظر في مزاعم انتهاك القسم السادس كمسألة تتعلق بالتأمين و/أو الامتثال للسياسة الداخلية، غير أنه لا يُسمح لهم اتخاذ القرارات حول انتهاكات محتملة للباب السادس. ويشجع قسم النقل في ولاية ماساتشوستس جميع المتلقين الفرعيين على التواصل مع الموظف المختص بالباب السادس التابع لمكتب التنوع والحقوق المدنية، ومدير البرامج الفدرالية و/أو مدير قسم التحقيقات عندما/إذا يتم تسلم الشكاوى وذلك لضمان التعامل السليم مع القضية.

التعريفات

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

الشكاوى (Complaint) – بيان مكتوب أو مطبوع الكترونياً يخص مزاعماً بحصول تمييز يحتوي على طلب من المكتب المتلقي للشكاوى لكي يتخذ إجراءً معيناً. وعندما يتم تقديم الشكاوى من قبل شخص ذي إعاقة، فإن مصطلح شكاوى يشتمل تنسيقات بديلة لاستيعاب حالة الإعاقة لدى المشتكي.

التمييز (*Discrimination*) - هو الفعل أو عدم اتخاذ فعل معين، سواء كان مقصودا ام غير مقصود، يتعرض من خلاله شخص في الولايات المتحدة لمعاملة لا تتسم بالمساواة أو تأثير مُتباين تحت أي برنامج أو نشاط يتلقى المساعدة الفدرالية وذلك فقط بسبب العرق أو اللون أو الأصل الوطني أو لأسباب تغطيها سلطات أخرى لعدم التمييز، مثل النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة.

الإدارات العاملة (*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 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 للتعامل مع شكاوى التمييز التي تتعلق بالباب السادس (القائمة على العرق أو اللون أو الأصل الوطني، بما في ذلك اللغة) وشكاوى التمييز القائمة على أساس الاحكام 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) عاتق 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 لوائح وإرشادات تطلب من المتلقين الرئيسيين والمتلقين الفرعيين للمساعدات المالية الفدرالية ان يرضعوا إجراءات للتعامل مع الشكاوى التي تتعلق بالباب السادس التي يتم تقديمها لدى هذه المنظمات.

تم تصميم الإجراءات التي يتم شرحها ادناه، 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 للشكاوى والتي يتم شرحها بالتفصيل هنا، فإن قسم النقل في ولاية ماساتشوستس تتخذ خطوات أكيدة 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 عملاء قسم النقل في ولاية ماساتشوستس، ومقدمي الطلبات، والمقاولين، والمتلقين الفرعيين الذين يعتقدون أنه تم إساءة معاملتهم هم أو طرف ثالث أو مجموعة اشخاص أو تم معاملتهم بشكل غير منصف بسبب عرقهم أو لونهم أو أصلهم الوطني (بما في ذلك محدودية الكفاءة في استخدام اللغة الإنجليزية) والذي يُعد انتهاكا 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. ووفقا للباب السادس وسياسة منع المضايقة والتمييز، فإن الانتقام من عامة الناس على أساس العرق أو اللون أو الأصل الوطني هو امر محظور أيضا.

2. كيف أقدم الشكاوى؟

يمكن تقديم الشكاوى لدى الكيانات التالية:

Boston Region Metropolitan Planning Organization Title VI Specialist

Email: eharvey@ctps.org

Phone: 857-702-3700

اخصائي الباب السادس التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس
مكتب التنوع والحقوق المدنية التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس
الهاتف: 857-368-8580

البريد الالكتروني: MassDOT.CivilRights@state.ma.us

The MassDOT Title VI Specialist

MassDOT Office of Diversity and Civil Rights
Phone: 857-368-8580 or 7-1-1 for Relay Service.
Email: MassDOT.CivilRights@state.ma.us

مكتب التنوع والحقوق المدنية التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس – وحدة التحقيقات
مساعد سكرتير التنوع والحقوق المدنية، قسم النقل في ولاية ماساتشوستس
البريد الالكتروني: odcrcomplaints@dot.state.ma.us

The MassDOT Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit
Assistant Secretary of Diversity & Civil Rights, MassDOT
Email: odcrcomplaints@dot.state.ma.us

الإدارة الفدرالية للطرق السريعة
الإدارة الفدرالية للطرق السريعة
وزارة النقل الأمريكية

البريد الالكتروني: CivilRights.FHWA@dot.gov
الهاتف: 202-366-0693

The Federal Highway Administration
Federal Highway Administration
U.S. Department of Transportation
Office of Civil Rights
Email: CivilRights.FHWA@dot.gov
Phone: 202-366-0693

الإدارة الفدرالية للنقل

الإدارة الفدرالية للنقل

وزارة النقل الأمريكية

مكتب الحقوق المدنية

ومنه إلى: الفريق المختص بالشكاوى

The Federal Transit Administration
Federal Transit Administration
U.S. Department of Transportation
Office of Civil Rights
Attention: Complaint Team

يرجى ملاحظة ما يلي:

- عندما تستلم الإدارة الفدرالية للنقل شكوى حول الباب السادس فيما يخص قسم النقل في ولاية ماساتشوستس، أو متلقي فرعي أو مقاول، فإنه يجوز لها أن تطلب من قسم النقل في ولاية ماساتشوستس ان يُجري التحقيق في المسألة.
- إذا تم تقديم شكوى ما لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس تتعلق بالباب السادس وتدعي حصول انتهاك 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 بإحالة الشكوى لمكتب الحقوق المدنية التابع لمقر الإدارة الفدرالية للطرق السريعة ليتم التعامل مع ذلك.
- إذا تسلّم قسم النقل في ولاية ماساتشوستس شكوى ما تتعلق بالباب السادس تم تقديمها ضد متلقي فرعي 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.

3. مالذي يجب عليّ تقديمه مع الشكوى؟

يتوفر نموذج الشكوى المتعلقة بالباب السادس/ عدم التمييز بشكل الكتروني على موقع الباب السادس لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس (<http://www.massdot.state.ma.us/OfficeofCivilRights/TitleVI/FileAComplaint.aspx>)، أو على شكل أوراق مطبوعة يمكن الحصول عليها من اخصائي الباب السادس التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس والمذكور أعلاه. و عوضا عن ذلك، فإنه يجوز للمشتكي ان يقدم الشكوى على شكل رسالة كطريقة بديلة ويجب ان تحتوي على مايلي:

- اسمك، وتوقيعك، ومعلومات الاتصال الحالية الخاصة بك (مثل، رقم الهاتف والعنوان).
- اسم الجاني المزعم ورقم بطاقته (إذا كان معروفا ومنطبقا).
- 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 شفوية إلى مكتب التنوع والحقوق المدنية. يُجري محقق مختص بالحقوق المدنية مقابلة مع المشتكي. ويقوم مُحقق الحقوق المدنية بمساعدة الشخص، إذا تطلب الامر ذلك، لتحويل الشكوى الشفهية إلى شكوى مكتوبة. ويجب ان 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 مُعترف بها، وتتوفر نماذج لتقديم الشكاوى بعدة لغات.

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

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

ب. يجب تقديم الشكاوى التي تدّعي حصول انتهاكات لقانون الولاية أو القانون الفدرالي ضمن الإطار الزمني التي يضعه القانون الفرعي، أو اللوائح أو السوابق القضائية.

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) تنطوي على بيان أو سلوك ينتهك ما يلي:

- التعهد والالتزام القانونيان لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس المعنيين بمنع التمييز أو التحرش أو الانتقام على أساس الميزات المحمية فيما يتعلق بأي مجال من مجالات الخدمة العامة للوكالة،
- الالتزام الذي قطعه المتلقون الفرعيون والمقاولون العاملون مع قسم النقل التابع لولاية ماساتشوستس للالتزام بسياسات قسم النقل، و

(2) إذا تم تقديمه في الوق المناسب.

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

- إذا قرر المحقق المختص بالحقوق المدنية أن الشكوى لا ترتقي لتشكل انتهاكاً للحقوق المدنية، فإنه يقوم بإبلاغ المشتكي والموظف المختص بالباب السادس بشكل خطي فيما يخص النتائج ويتم إغلاق القضية.

ج. إجراء تحقيق مكثف بالمزاعم المذكورة في الشكوى وذلك وفقاً للإجراءات الداخلية للشكاوى الخاصة بقسم النقل في ولاية ماساتشوستس.

6. ماذا يحصل للتوصل إلى النتائج وتقديم التوصيات؟

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

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

ب. رسالة تخص التوصل إلى النتائج يتم إصدارها عندما يتم التأكد ان الجهة المستجيبة للشكوى تمتثل للباب السادس. وتشمل هذه الرسالة توضيحا يبين سبب كون الجهة المستجيبة للشكوى ممتثلة، وتقدم اشعارا بحقوق المشتكي بتقديم استئناف.

ج. رسالة تخص التوصل النتائج عندما يتم التأكد من ان الجهة المستجيبة للشكوى لا تمتثل للباب السادس. وتشمل هذه الرسالة كل انتهاك يتم الإشارة إليه بناء على اللوائح المعمول بها، ووصف مختصر بالنتائج/ التوصيات، وعواقب عدم الامتثال الطوعي، وعرض للمساعدة في وضع خطة لحل المشكلة من خلال الامتثال، إذا كان ذلك مناسباً.

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

إذا لم يوافق المشتكي 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 أية معلومات جديدة لم تكن متوفرة أثناء سير التحقيق الأصلي والتي من شأنها ان تجعل قسم النقل في ولاية ماساتشوستس يعيد النظر في قراراته. يجب تقديم طلب الاستئناف وأية معلومات جديدة خلال ستين (60) يوماً من تاريخ ارسال رسالة النتائج. وبعد مراجعة هذه المعلومات، سيجيب قسم النقل في ولاية ماساتشوستس أما من خلال اصدار رسالة مُنقحة تحتوي على قرار أو من خلال إعلام الجهة المُقدمة للاستئناف أن الرسالة الاصلية الخاصة بالقرار أو النتائج تبقى سارية المفعول.