



إجراءات تقديم الشكاوى حسب الباب السادس

الغرض ومدى التطبيق

إن غرض هذه الوثيقة هو وضع الإجراءات الخاصة بالتعامل مع وتنظيم كل من الشكاوى المتعلقة بالتميز التي يتم تقديمها بشكل مباشر لمجلس حكومات ميدلسكس الشمالي (NMCOG) أو منظمة تخطيط المنطقة الحضرية لميدلسكس الشمالي (NMMPO)، أو شكاوى التمييز التي لدى مجلس حكومات ميدلسكس الشمالي/NMCOG أو منظمة تخطيط المنطقة الحضرية لميدلسكس الشمالي/NMMPO 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.

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

الخطوة 1: يقوم المشتكي بتقديم الشكاوى.

الخطوة 2: يصدر NMCOG/NMMPO رسالة تؤكد تلقيها للشكاوى.

الخطوة 3: يتم تنسيب الشكاوى إلى أحد المحققين الذي يُراجع الشكاوى.

الخطوة 4: يُجري المحقق مقابلات مع المشتكين والشهود والجهة المُستجيبة للشكاوى.

الخطوة 5: يُراج المحقق الأدلة والشهادات لتحديد ما إذا كان هناك انتهاك قد حصل.

الخطوة 6: يتم إصدار رسالة حل أو رسالة نتائج التحقيق لكل من المشتكي والجهة المُستجيبة للشكاوى ويتم إعطائهما حقوق الاستئناف.

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

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 NMCOG/NMMPO 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 NMCOG/NMMPO 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 و NMCOG/NMMPO 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 المستجيب أو الطرف الذي يُزعم قيامه بانتهاك الباب السادس). ويتم إحالة جميع المطالبات إلى مكتب التنوع والحقوق المدنية في قسم النقل في ولاية ماساتشوستس (ODCR) لتحديد السلطة التحقيقية المناسبة. ويحتفظ المتلقون الفرعيون 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 باتخاذ القرارات حول انتهاكات محتملة للباب السادس. ويشجع NMCOG/NMMPO جميع المتلقين الفرعيين على التواصل مع الموظف المختص بالباب السادس التابع لمكتب التنوع والحقوق المدنية، ومدير الباب السادس والقابلية للوصول، و/ أو مدير قسم التحقيقات عندما/ إذا يتم تسلم الشكاوى وذلك لضمان التعامل السليم مع القضية.

التعريفات

المشتكى (Complainant) – الشخص الذي يقدم شكوى لدى NMCOG/NMMPO.

الشكوى (Complaint) – بيان مكتوب أو مطبوع الكترونياً يخص مزاعماً بحصول تمييز يحتوي على طلب من المكتب المتلقي للشكوى لكي يتخذ إجراءً معيناً. وعندما يتم تقديم الشكوى من قبل شخص ذي إعاقة، فإن مصطلح شكوى يشتمل تنسيقات 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 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، و الإدارة الفيدرالية لنقل السيارات التي تمول 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 NMCOG/NMMPO 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 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) 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 لوائحاً وإرشادات تطلب من المتلقين الرئيسيين والمتلقين 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 للشكاوى والتي يتم شرحها بالتفصيل هنا، فإن NMCOG/NMMPO 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 NMCOG/NMMPO، ومقدمي الطلبات، والمقاولين، والمتلقين الفرعيين الذين يعتقدون أنه تم إساءة معاملتهم هم أو طرف ثالث أو مجموعة أشخاص 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 وأنظمتها ذات العلاقة، أو سياسة منع المضايقة والتمييز التابعة لـ NMCOG/NMMPO. ووفقًا للباب السادس وسياسة منع المضايقة والتمييز، فإن الانتقام من عامة الناس على أساس العرق أو اللون أو الأصل الوطني هو أمر محظور أيضًا.

2. كيف أقدم الشكوى؟

يمكن تقديم الشكوى لدى الكيانات التالية:

"يمكن إرسال الشكاوى الخاصة بـ NMCOG/NMMPO إلى منسق الباب السادس لـ NMCOG في مكاتب مجلس حكومات ميدلسكس الشمالي (NMCOG)".

Northern Middlesex Council of Governments (NMCOG)

Kelly Lynema – NMCOG Title VI Coordinator

672 Suffolk St., Suite 100

Lowell, MA 01854

الهاتف: (978) 454-8021

البريد الإلكتروني: civilrights@nmcog.org

أخصائيو 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، ولفاقي السمع: 711.

البريد الإلكتروني: MassDOT.CivilRights@state.ma.us، أو MBTAcivilrights@mbta.com.

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: 368-8580 (857).

البريد الإلكتروني: odcrcomplaints@dot.state.ma.us.

مركز الاتصالات لعملاء قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس: 222-3200 (617). سيسعى موظفو مركز الاتصال للحصول على المعلومات الأساسية حول الأمر ذي الصلة، وسيتم إرسال تفاصيل المكالمات 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 NMMPO/NMCOG، أو متلقي فرعي أو مقاول، فإنه يجوز لها أن تطلب من NMMPO/NMCOG أو MassDOT أن يجري 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 تسلم 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.
- إذا تلقت الإدارة الفدرالية لسلامة السيارات شكوى تم تقديمها ضد NMMPO/NMCOG، فإن الإدارة ستقوم بإحالة الشكوى على NMMPO/NMCOG للحصول على رد مكتوب. وهذا يسمح لـ NMMPO/NMCOG إما بحل الشكوى أو تقديم رد مكتوب على الادعاءات. ويتم استخدام الرد المكتوب لتحديد الخطوات التي ستتخذها الإدارة الفدرالية لسلامة السيارات لمعالجة الشكوى.

3. مالذي يجب عليّ تقديمه مع الشكوى؟

يتوفر نموذج الشكوى المتعلقة بالباب السادس/ عدم التمييز بشكل إلكتروني على [موقع الباب السادس لـ قسم النقل في ولاية ماساتشوستس](http://www.mass.gov/odcr)، وعلى [موقع الباب السادس لـ NMCOG](http://www.mass.gov/odcr)، أو على شكل أوراق مطبوعة يمكن الحصول عليها من مكتب NMCOG في لويل. 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 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 علاقة 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 لـ NCMCOG/NMMPO في موعد أقصاه مائة وثمانين (180) يوما 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 – وفي حالات معينة قد يصل ذلك على ثلاثمائة (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) تنطوي على بيان أو سلوك ينتهك ما يلي:
- أولا. التعهد والالتزام القانونيان لـ NCMCOG/NMMPO 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 NCMCOG/NMMPO للالتزام بسياسات NCMCOG/NMMPO،

و

(2) إذا تم تقديمه في الوق 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 ترتقي لتشكل انتهاكا للحقوق المدنية، فإنه يقوم بإبلاغ المشتكي والموظف المختص بالباب السادس بشكل خطي فيما يخص النتائج ويتم إغلاق القضية.

ج. إجراء تحقيق مُكثَّف بالمزاعم المذكورة في الشكوى وذلك وفقا للإجراءات الداخلية للشكاوى الخاصة بـ NMCOG/NMMPO.

6. ماذا يحصل للتوصل إلى النتائج وتقديم التوصيات؟

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

- أ. رسالة تحتوي على حل للمشكلة توضح الخطوات التي اتخذتها أو ستتخذها الجهة المستجيبة للشكوى للامتثال 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 إلى 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 أن توفر أي معلومات جديدة لم تكن متوفرة أثناء سير التحقيق الأصلي والتي من شأنها أن تجعل NMCOG/NMMPO يعيد النظر في قراراته. يجب تقديم طلب الاستئناف وأية معلومات جديدة خلال ثلاثين (30) يوما من تاريخ إرسال رسالة النتائج. وبعد مراجعة هذه المعلومات، سيجيب NMCOG/NMMPO إما من خلال إصدار رسالة مُنقَّحة تحتوي على قرار أو من خلال إعلام الجهة المُقدمة للاستئناف أن الرسالة الأصلية الخاصة بالقرار أو النتائج تبقى سارية المفعول.