

إجراءات الشكوى بموجب الباب السادس

يمكن لأي شخص يعتقد أنه قد تعرض للتمييز، سواء بشكل فردي أو بصفته عضوًا في أي فئة معينة من الأشخاص، بسبب العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الجنس أو السن أو محدودية إتقان اللغة الإنجليزية (LEP) أو الإعاقة، تقديم شكوى إلى مكتب الحقوق المدنية والامتثال العمالي التابع لهيئة النقل (AOT).

يمكن تقديم الشكاوى المتعلقة بالتمييز في برنامج الباب السادس عبر الإنترنت من خلال الوصول إلى <https://tinyurl.com/aottitlevi> نموذج الشكوى بموجب الباب السادس (AOT) بمقدم الشكوى. لتقديم شكوى بموجب الباب السادس عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو الهاتف، يرجى استخدام معلومات الاتصال التالية:

Patricia Martin, Title VI Coordinator
Vermont Agency of Transportation
Office of Civil Rights and Labor Compliance
219 North Main Street
Barre, VT 05641

البريد الإلكتروني: patricia.martin@vermont.gov
الهاتف: 802.595.6959

يجب أن تكون الشكاوى المكتوبة موقعة من مقدم الشكوى. يجب أن تُتبع الشكاوى المُقدّمة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني والشكاوى الكتابية غير المُوقّعة بشكوى كتابية مُوقّعة من المُشتكي أو مُمثله خلال 10 أيام عمل من تقديم الشكوى الشفهية/الإلكترونية/غير المُوقّعة الأولية. يتم الرد على الاستفسارات المُقدّمة عبر البريد الإلكتروني وتتبعها. إذا احتاج مقدم الشكوى إلى مساعدة لتقديم مستند مكتوب، فسيقوم أحد أعضاء مكتب الحقوق المدنية لهيئة النقل (AOT) بمقابلة مقدم الشكوى ومساعدته في تحويل الشكوى الشفهية إلى شكوى مكتوبة. يجب أن يُوقَّع هذا المستند من قِبل مقدم الشكوى أو مُمثله. تتطلب القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية تقديم الشكوى في غضون 180 يومًا من واقعة التمييز المزعومة.

بمجرد تقديم الشكوى كتابيًا، ستتخذ هيئة النقل (AOT) الخطوات التالية للتعامل مع الشكوى:

1. سيتم تسجيل الشكوى في سجل شكاوى الباب السادس التابع لهيئة النقل (AOT) والذي يحتفظ به مكتب الحقوق المدنية لهيئة النقل (AOT)، مع تحديد اسم مقدم الشكوى وتاريخ الواقعة والضرر المزعوم والمعلومات الديموغرافية ذات الصلة بمقدم الشكوى.
2. سيقوم منسق الباب السادس التابع لهيئة النقل (AOT) بإكمال نموذج شكوى بموجب الباب السادس (انظر الصفحة 29).
3. تتضمن المعلومات الأساسية في النموذج ما يلي:
 - a. تاريخ الواقعة موضوع الشكوى؛
 - b. وقت الواقعة؛
 - c. موقع الواقعة؛ و
 - d. ظروف الواقعة بأكبر قدر ممكن من التفصيل، بما في ذلك وصف المشكلات والأسماء والمسميات الوظيفية للأفراد الذين يُعتبرون أطرافًا في الشكوى.
4. سيتم تقديم النموذج المُكتمل، إلى جانب خطاب الشكوى الأولي وملخص أي تواصل آخر، إلى قسم فيرمونت التابع للإدارة الفيدرالية للطرق السريعة (FHWA) ليتم تقديمه لاحقًا إلى مكتب الحقوق المدنية (HCR) في مقر (FHWA) في واشنطن العاصمة.
5. يُقرر مكتب الحقوق المدنية (HCR) التابع للإدارة الفيدرالية للطرق السريعة (FHWA) ما إذا كان سيقبل الشكوى أو يرفضها أو يُحيلها. عندما يقرر مكتب الحقوق المدنية (HCR) في FHWA ما إذا كان سيتم قبول الشكوى أو رفضها أو نقلها، سيقوم مكتب الحقوق المدنية (HCR) في FHVA بإخطار مقدم الشكوى ومكتب قسم FHVA Vermont وهيئة النقل AOT والمستلم الفرعي (حيثما ينطبق ذلك). ثمة أربع نتائج محتملة للتعامل مع الشكاوى:

القبول: إذا تم تقديم شكوى في الوقت المناسب وتحتوي على معلومات كافية لدعم المطالبة بموجب الباب السادس وتتعلق بمسائل تقع ضمن اختصاص FHWA، فسيرسل مكتب الحقوق المدنية إلى مقدم الشكوى وهيئة النقل AOT ومكتب قسم FHWA إشعارًا كتابيًا بأنه قبل الشكوى للتحقيق.

المراجعة الأولية: إذا لم يكن من الواضح ما إذا كانت ادعاءات الشكوى كافية لدعم المطالبة بموجب الباب السادس، فيجوز لمكتب الحقوق المدنية (1) (HCR) رفضها أو (2) الانخراط في مراجعة أولية للحصول على معلومات إضافية من مقدم الشكوى و/أو المدعى عليه قبل اتخاذ قرار بشأن قبول الشكوى أو رفضها أو إحالتها.

الرفض الإجرائي: إذا لم يتم تقديم الشكوى في الوقت المناسب أو لم تكن مكتوبة وموقعة أو كانت بها عيوب إجرائية/عملية أخرى، فسيرسل مكتب الحقوق المدنية (HCR) في FHWA إشعارًا كتابيًا إلى مقدم الشكوى وهيئة النقل AOT ومكتب قسم FHWA بأنه يرفض الشكوى.

الإحالة/الرفض: إذا كانت الشكوى كافية من الناحية الإجرائية ولكن (1) FHWA تفتقر إلى الاختصاص القضائي على موضوع الشكوى أو (2) تفتقر إلى الاختصاص القضائي على الكيان المدعى عليه، فسيقوم مكتب الحقوق المدنية (HCR) في FHWA إما برفض الشكوى أو إحالتها إلى وكالة أخرى لديها اختصاص قضائي. إذا رفض مكتب الحقوق المدنية (HCR) في FHWA الشكوى، فسيرسل إلى مقدم الشكوى وهيئة النقل AOT ومكتب قسم FHWA نسخة من إشعار الرفض الكتابي. بالنسبة للإحالات، سترسل FHWA إشعار إحالة كتابي مع نسخة من الشكوى إلى الوكالة الفيدرالية المختصة ونسخة إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة النقل الأمريكية (USDOT).

6. يجوز رفض الشكوى للأسباب التالية:

- مرور أكثر من 180 يومًا بين الواقعة المزعومة وتقديم الشكوى الأولية.
- عدم إشمال الادعاء على أساس مُغطى بموجب الباب السادس، مثل العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الجنس أو محدودية إتقان اللغة الإنجليزية (LEP) أو الإعاقة.
- عدم تعلق الادعاء بهيئة النقل AOT أو أحد المستفيدين الفرعيين من الأموال الفيدرالية.
- عدم إستجابة مقدم الشكوى للطلبات المتكررة للحصول على المعلومات الإضافية اللازمة للتعامل مع الشكوى.
- تعذر العثور على مكان مقدم الشكوى بعد محاولات معقولة.

7. يتحمل مكتب الحقوق المدنية (HCR) في FHWA مسؤولية إجراء جميع التحقيقات في هيئات النقل بالولاية والمتلقين الأساسيين الآخرين. في حالة تقديم شكوى ضد متلقي فرعي، يجوز لمكتب الحقوق المدنية (HCR) في FHWA إما إجراء التحقيق بنفسه، أو قد يفوض التحقيق إلى وزارة النقل في الولاية المتلقية الأساسية. إذا اختار مكتب الحقوق المدنية (HCR) تفويض التحقيق مع متلقي فرعي، فسيبلغ مكتب الحقوق المدنية (HCR) بقبوله للشكوى إلى المدعي والمدعى عليه، ولكن منسق الباب السادس لهيئة النقل AOT سيُجري جميع طلبات البيانات والمقابلات والتحليلات.

إذا كان التحقيق يُجرىه منسق الباب السادس/مكتب الحقوق المدنية لهيئة AOT، فيجب إكماله في غضون 60 يومًا من استلام تفويضه من FHWA.

إذا كان مكتب الحقوق المدنية (HCR) في FHWA يُجري التحقيق، فلا يوجد إطار زمني تنظيمي، ولكن FHWA تسعى جاهدة لإكمال جميع المهام في غضون 180 يومًا من تاريخ القبول.

8. إذا تم إجراء التحقيق من قبل منسق الباب السادس لهيئة النقل AOT، فسيُعد منسق الباب السادس تقرير التحقيق (ROI)، والذي سيرسل إلى مكتب الحقوق المدنية (HCR) في FHWA. سيقوم مكتب الحقوق المدنية (HCR) بمراجعة تقرير التحقيق (ROI) وإعداد خطاب بالنتائج بناءً على تقرير التحقيق (ROI).

إجراء تقديم الشكوى بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA)

يحق لأي شخص يعتقد أنه تعرض للتمييز على أساس الإعاقة، فدياً أو بصفته عضواً في أي فئة معينة من الأشخاص، تقديم شكوى إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لهيئة فيرمونت للنقل.

يجب توجيه جميع الشكاوى المتعلقة بالتمييز بسبب الإعاقة إلى Patricia Martin، منسقة ADA & Title VI، وهيئة فيرمونت للنقل (AOT)، مكتب الحقوق المدنية.

يمكن تقديم الشكاوى إلكترونياً أو عن طريق الهاتف أو الفاكس أو عن طريق خدمة بريد الولايات المتحدة (USPS)، على النحو التالي:

- الإلكترونيًا على موقع AOT الإلكتروني: <https://tinyurl.com/aotada>
- البريد الإلكتروني: AOT.CRADA@vermont.gov
- الهاتف: 802.595.6959
- Patricia Martin, ADA & Title VI Coordinator
- Vermont Agency of Transportation
- Office of Civil Rights
- North Main Street 219
- Barre, VT 05641

سيتم الاتصال بجميع الأفراد الذين يقدمون شكوى بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة إلى AOT في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من تقديم الشكوى. تلتزم AOT بتوفير عملية استجابة وحل عادلة وسريعة لجميع الشكاوى والمخاوف المتعلقة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة. إذا احتاج الفرد إلى مساعدة لتقديم شكوى، فسيقوم منسق قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة في AOT أو عضو آخر في مكتب الحقوق المدنية في AOT بمساعدة الفرد في تقديم شكوى. يشترط القانون الفيدرالي وقانون الولاية تقديم الشكوى في غضون 180 يوماً من واقعة التمييز المزعومة.

بمجرد تقديم الشكوى، ستنبع AOT الخطوات التالية في معالجة الشكوى:

1. سيتم الاتصال بمقدم الشكوى في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من تقديمه وتزويده بشرح للعملية وتقديم التوجيه والمساعدة لحل موضوع الشكوى.
2. سيقوم منسق ADA في هيئة AOT ببدء نموذج شكوى.
3. تتضمن المعلومات الأساسية في النموذج ما يلي:
 - a. تاريخ الواقعة موضوع الشكوى؛
 - b. وقت الواقعة؛
 - c. موقع الواقعة؛ و
 - d. ظروف الواقعة بأكثر قدر ممكن من التفصيل، بما في ذلك وصف المشكلات وأسماء الأفراد الذين يُعتبرون أطرافاً في الشكوى.
4. سيتم تقديم النموذج المكتمل، مع خطاب الشكوى الأولي وملخص أي تواصل آخر، إلى مدير الحقوق المدنية في AOT للمراجعة. سيحدد مدير الحقوق المدنية الاختصاص القضائي وقبول الشكوى وأي حاجة لمعلومات إضافية. بعد الحصول على أي معلومات إضافية، سيقدر مدير الحقوق المدنية ما إذا كان سيتم قبول الشكوى أو رفضها.
5. سيتم تزويد مقدم الشكوى بأشعار كتابي يفيد بأن AOT قد قبلت الشكوى أو رفضتها.
6. يجوز رفض الشكوى للأسباب التالية:
 - a. مرور أكثر من 180 يوماً بين الواقعة المزعومة وتقديم الشكوى الأولية.
 - b. عدم تعلق الادعاء بإعاقة.
 - c. عدم تعلق الادعاء بوكالة النقل في فيرمونت (VTrans) أو أحد متلقيها الفرعيين من الأموال الفيدرالية.
 - d. عدم استجابة مقدم الشكوى للطلبات المتكررة للحصول على المعلومات الإضافية اللازمة للتعامل مع الشكوى.
 - e. تعذر العثور على مكان مقدم الشكوى بعد محاولات معقولة.
7. سيتم تخصيص رقم حالة للشكوى المقبولة وتسجيلها في قاعدة البيانات وفي سجل شكاوى ADA في هيئة AOT الذي يحتفظ به مكتب الحقوق المدنية في AOT، مع تحديد اسم مقدم الشكوى وتاريخ الواقعة والمعلومات حول الواقعة المزعومة.
8. سيبدأ منسق ADA في هيئة AOT، بمساعدة أعضاء آخرين في مكتب الحقوق المدنية المُدرّبين على التحقيقات في الشكوى، تحقيقاً في الشكوى، ويكمل التقرير في غضون 45 يوماً من قبول الشكوى. يجب أن يتضمن التقرير وصفاً سردياً للواقعة، وتحديدًا للأشخاص الذين تمت مقابلتهم، والنتائج، والتوصيات بشأن التصرف.
9. ستتم مراجعة التقرير من قبل مدير مكتب الحقوق المدنية في AOT وستتم إحالته إلى القسم القانوني في AOT إذا لزم الأمر. سيقبل

المدير أو يرفض التوصية بالتصرف، بالتشاور مع المسؤول القانوني، وإذا تبين أن الأفراد المعنيين غير ملتزمين بمتطلبات برنامج ADA، فسيتم تحديد الإجراءات التصحيحية.

10. سيتم إرسال نتائج التحقيق وقرار المدير بالبريد إلى مقدم الشكوى. ويجب أن يتضمن الإشعار معلومات تتعلق بحقوق الاستئناف الخاصة بمقدم الشكوى وتعليمات الشروع في مثل هذا الاستئناف. إشعارات الاستئناف هي كما يلي:

- a. ستعيد AOT النظر في القرار إذا ظهرت حقائق جديدة.
- b. إذا كان مقدم الشكوى غير راضٍ عن القرار و/أو الحل الذي حددته AOT، فيجوز تقديم نفس الشكوى إلى الوكالة الفيدرالية المختصة المدرجة أدناه:

Federal Transit Administration (FTA) Office of Civil Rights
1200 New Jersey, S.E. 5th Floor TRC East Building
Washington, DC 20590
الهاتف: 202.366.4043
أو

Federal Highway Administration (FHWA) Vermont Division
87 State Street, Suite 216
Montpelier, VT 05602
802.828.4423

11. سيتم تقديم نسخة من الشكوى وتقرير التحقيق الذي أجرته AOT، وخطاب النتيجة، وخطة العمل التصحيحية في غضون 120 يوماً من تاريخ الاستلام الأولي للشكوى إلى الوكالة المختصة المذكورة أعلاه.

12. يجب على هيئة AOT الاحتفاظ بجميع شكاوى عدم الامتثال المُستلمة في الملف لمدة عام واحد، وسجل لجميع هذه الشكاوى في الملف لمدة خمس سنوات، وفقاً لللائحة 2 CFR القسم 200.334، وجدول السجلات العامة لولاية فيرمونت GRS-1000.1102، والتعميم الخاص بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة 4701.1 (ADA)، القسم 12.7.3

نموذج الشكوى

أعتقد أنني تعرضت (أو تعرض شخص آخر) للتمييز على أساس: (اختر كل ما ينطبق):
العرق _____ اللون _____ الأصل القومي _____ الإعاقة _____ غير ذلك _____

الاسم الأول: _____ اسم العائلة: _____

العنوان: _____

المدينة: _____ الولاية: _____ الرمز البريدي: _____

الهاتف: _____ البريد الإلكتروني: _____

تاريخ الشكوى: _____ تاريخ وقت التمييز المزعوم: _____

موقع الواقعة: _____

اشرح بأكبر قدر ممكن من الوضوح ما حدث ولماذا تعتقد أنك تعرضت للتمييز. اذكر اسم ومعلومات الاتصال الخاصة بالشخص (الأشخاص) الذي مارس التمييز ضدك (إذا كان معروفًا) بالإضافة إلى أسماء ومعلومات الاتصال بأي شهود: _____

اسم الهيئة المُقدّمة ضدها هذه الشكوى: _____

الشخص الذي يمكن الاتصال به في الهيئة: _____

المسمى الوظيفي/منصب الشخص الذي يمكن الاتصال به: _____

الهاتف: _____

هل سبق لك تقديم شكوى بموجب الباب السادس من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة إلى هذه الهيئة؟ نعم _____ لا _____

يُرجى إضافة أي معلومات إضافية ذات صلة بشكواك: _____

هل تقدم هذه الشكوى نيابة عن نفسك؟ نعم _____ لا _____ إذا كانت الإجابة "لا"، يُرجى تقديم المعلومات التالية:

اسم الشخص الذي تقدم الشكوى نيابةً عنه: _____

العلاقة مع الشخص الذي تقدم الشكوى نيابةً عنه: _____

يُرجى توضيح سبب تقديمك لهذه الشكوى نيابةً عن طرف ثالث: _____

هل حصلت على إذن هذا الشخص لتقديم هذه الشكوى؟ نعم _____ لا _____

هل قدمت هذه الشكوى إلى أي هيئة فيدرالية أو حكومية أو محلية أخرى أو إلى أي محكمة فيدرالية أو داخل الولاية؟ نعم _____ لا _____ إذا كانت الإجابة "نعم"، يُرجى تقديم المعلومات التالية:

اسم الهيئة: _____

الشخص الذي يمكن الاتصال به في الهيئة: _____

المسمى الوظيفي/المنصب: _____

العنوان: _____

المدينة: _____ الولاية: _____ الرمز البريدي: _____

الهاتف: _____ تاريخ تقديم الشكوى: _____
