

إجراءات الشكوى المتعلقة بأحكام الباب السادس (Title VI) ونموذج الشكوى

تلتزم إدارة النقل في ديترويت بإدارة برامجها وفقاً لأحكام الباب السادس (Title VI) من قانون الحقوق المدنية لعام 1964. يجوز لأي شخص يعتقد أنه تعرض للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي؛ تقديم شكوى خطية وفقاً لإجراءات الشكاوى في إدارة النقل بديترويت (DDOT) والمتعلقة بأحد أحكام الباب السادس (Title VI).

تقديم الشكوى

يجوز لأي شخص يعتقد أن إدارة النقل بمدينة ديترويت قد مارست تمييزاً ضده على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي؛ تقديم شكوى خطية متعلقة بأحد أحكام الباب السادس (Title VI) عن طريق ملأ نموذج شكاوى الباب السادس (Title VI) وتقديمه. تحقق إدارة النقل في ديترويت (DDOT) في الشكاوى المقدمة في فترة لا تتعدى 180 يوماً بعد وقوع الحادث المزعم. سوف تقوم إدارة النقل بديترويت (DDOT) بمعالجة الشكاوى المكتملة.

بمجرد استلام الشكوى، تقوم DDOT بمراجعتها لتحديد ما إذا كانت الشكوى تقع في نطاق اختصاص مكتبنا. سيتلقى مقدم الشكوى خطاب إشعار بالاستلام يخطر به بما إذا كان مكتبنا سيحقق في الشكوى.

التحقيق في الشكوى

تحقق إدارة النقل في ديترويت في الشكوى في خلال فترة 60 يوماً إذا كانت هناك حاجة لمزيد من المعلومات لحل هذه القضية، فقد تقوم DDOT بالاتصال بمقدم الشكوى. وهناك فترة مهلة 10 أيام عمل لمقدم الشكوى من تاريخ الرسالة؛ لإرسال المعلومات المطلوبة إلى المحقق المكلف بالقضية. إذا لم يتصل مقدم الشكوى بالمحقق أو لم يتسلم المعلومات الإضافية في غضون 10 أيام عمل، فيمكن لـ DDOT إغلاق القضية إدارياً. يمكن إغلاق القضية إدارياً أيضاً إذا لم يعد مقدم الشكوى يرغب في متابعة قضيته.

بعد قيام المحقق بمراجعة الشكوى، سوف يصدر واحد من الخطابين إلى مقدم الشكوى: خطاب الإغلاق أو خطاب نتيجة التحقيق (LOF). يلخص خطاب الإغلاق المزاعم المقدمة ويشير إلى أنه لم يكن هناك انتهاك لأحكام الباب السادس (Title VI) وأن القضية ستغلق. يلخص خطاب نتيجة التحقيق (LOF) المزاعم والمقابلات المتعلقة بالحادث المزعم، ويشرح ما إذا كان هناك أي إجراء تأديبي أو تدريب إضافي للموظف أو أي إجراء آخر سيحدث. إذا كان مقدم الشكوى غير راضٍ عن القرار، فسيكون لديه مهلة 30 يوماً من تاريخ خطاب الإغلاق المستلم من DDOT أو خطاب نتائج التحقيق (LOF) لتقديم استئناف إلى مدير إدارة النقل في ديترويت (DDOT).

يمكن لأي شخص أيضاً تقديم شكوى مباشرة إلى إدارة النقل الفيدرالية، في مكتب الحقوق المدنية بإدارة النقل الفيدرالية الواقعة في العنوان، 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

عملية التحقيق في أمر متعلق بأحكام الباب السادس (Title VI)

التحقيق - التحقيق هو تحرر رسمي لغرض تحديد ما إذا كان هناك انتهاك للقوانين أو اللوائح، ويتضمن تحديد الإنصاف المناسب عند العثور على انتهاك. يتطلب التحقيق جمعاً موضوعياً للأدلة وتحليلها، مما يضمن أن يكون القرار دقيقاً قدر الإمكان.

دور المحقق - المحقق هو طرف محايد أوفدته إدارة النقل بديترويت (DDOT) لإجراء تحقيق في الأمور المثارة في الشكوى. يعكس سلوك المحقق، وتصرفه وموقفه إدارة النقل بديترويت ومن الممكن أن يؤثر على درجة تعاون الأطراف. المحقق ملتزم بتحديد أدلة ذات صلة والحصول عليها من جميع المصادر المتاحة لحل جميع الأمور قيد التحقيق. المحقق ليس محامٍ عن المشتكي أو المدعى عليه. المحقق هو متقصر للحقائق محايد.

مسؤوليات المحقق - يجب على المحقق:

- ألا يعبر أبدًا عن رأيه
- ألا يخبر أحد الأطراف أبدًا بأن الشكوى تمثل حالة جيدة أو أن الشكوى تافهة
- البقاء في حالة حياد دائمًا
- كتابة الحقائق، وتحديد ما هي الحقائق المستندة إلى أدلة الشهادة
- أن يقرر من الذي سيتم مقابلته، إذا كان مقدم الشكوى أو المدعى عليه مُصرًا على مقابلة الشاهد، وإجراء المقابلة.
- أن يقرر ما إذا كان قد تم جمع أدلة كافية للبدء في كتابة تقرير التحقيق
- الحفاظ على المهنية والحياسة
- أن يكون مستمعًا جيدًا

تشمل عملية التحقيق ما يلي:

- تقرير التحقيق
- طلب المعلومات
- إجراء المقابلات
- زيارة ميدانية
- الحصول على أدلة
- تحليل التاريخ
- كتابة تقرير التحقيق

تقرير التحقيق - تقرير التحقيق هي وثيقة عمل من أجل تحديد القضايا وتشكيل خريطة طريق لاستكمال التحقيق. وهي أيضًا وثيقة داخلية يستخدمها المحقق ومديره المشرف للحفاظ على سير التحقيق على الطريق الصحيح والتركيز على القضايا ذات الصلة. وتعد هذه الوثيقة قائمة التحقق الخاصة بالمحقق ويجب تضمين العناصر التالية في تقرير التحقيق:

- اسم مقدم الشكوى (أو مقدمو الشكوى) وعنوانه
- اسم المحامي الخاص بمقدم الشكوى وعنوانه
- اسم المدعى عليه (أو المدعى عليهم) وعنوانه
- اسم المحامي الخاص بالمدعى عليه وعنوانه
- قانون الاختصاص (مثال: الباب السادس (Title VI) الأسس
- القضية (أو القضايا)
- لمحة عامة
- اسم الشخص أو الأشخاص المطلوب مقابلتهم، بما في ذلك الأسئلة التي ستوجه إلى مقدم الشكوى، والمدعى عليه، والشاهد أو الشهود
- الأدلة التي يجب الحصول عليها أثناء التحقيق

إجراء المقابلة - عند التحضير للمقابلة، يكون الهدف الرئيسي هو الحصول على معلومات من الشهود الذين يستطيعون تقديم المعلومات التي تدعم أو تدحض الادعاءات. سيتم إعداد قائمة بالأسئلة الرئيسية التي تتناول الأمور التي تنطوي عليها الشكوى.

1. مقدم الشكوى - الغرض من المقابلة هو فهم أفضل للحالة المبيّنة في شكوى التمييز. سيتصل المحقق بمقدم الشكوى للتأكد من فهمه لادعاءات مقدم الشكوى. من المفضل أن يجري المحقق مقابلة مع مقدم الشكوى قبل إعداد تقرير التحقيق. إذا

لم يكن هذا ممكناً، سيقوم المحقق بإجراء أي تغييرات حسب الاقتضاء على نموذج تقرير التحقيق، بناء على أي معلومات جديدة يقدمها صاحب الشكوى. سوف يستفسر المحقق دائماً من مقدم الشكوى وما إذا كان يرغب في حل الشكوى.

2. المدعى عليه - يتم مقابلة المدعى عليهم لإتاحة فرصة للرد على الادعاءات التي أثارها مقدم الشكوى. بالإضافة إلى ذلك، هذا يمنح المحقق فرصة لفهم عملية أو سياسات المدعى عليه التي يستشهد بها صاحب الشكوى. بصفته كحافظ للسجلات، سوف يناقش المحقق عملية التحقيق مع المدعى عليه، وليكون قادراً على توضيح الحاجة إلى طلب أي وثائق مطلوبة في قائمة المحقق. وسيلبغ المحقق المدعى عليه بأنه لديه الحق في تقديم بيان موقف رسمي يتناول ادعاءات مقدم الشكوى. سيسأل المحقق المدعى عليه حول إمكانية إجراء تسوية أو فرص المعالجة الممكنة.

3. الشهود - يمكن لصاحب الشكوى أو المدعى عليه أن يطلب إجراء مقابلات مع أشخاص آخرين. سيحدد المحقق المعلومات ذات الصلة، إن وجدت، التي يجب على الشاهد تقديمها قبل إجراء مقابلة معه. سوف يقوم المحقق بمقابلة الأشخاص الذين لديهم معلومات ذات صلة بالادعاءات التي أثبتت في شكوى التمييز فقط.

زيارة ميدانية - سيتم إجراء زيارة ميدانية عندما:

- قد يؤدي الاتصال الشخصي مع مقدم الشكوى والمدعى عليه إلى تقديم معلومات وتوضيحات قد لا يتم اكتشافها بشكل آخر من خلال مراجعة الوثيقة المكتوبة أو جهات الاتصال الهاتفية.
- من الضروري مراجعة تلك البيئة المادية.
- يمكن إجراء تواصل أكثر فعالية مع ممثلي مقدم الشكوى والمدعى عليه وشهودهم.
- يمكن فحص المستندات في الموقع فقط لأسباب قد تتعلق بالملائمة أو شكل التكلفة أو الحجم.

الحصول على أدلة - يجب أن تكون طلبات الإثبات متعلقة بالمسائل المذكورة في الشكوى. قد يحصل طلب الإثبات على بعض أو كل ما يلي:

- السياسات والإجراءات المتعلقة بالممارسة التي زعم مقدم الشكوى حدوثها
- جميع الوثائق المتعلقة بتعامل المدعى عليه مع مقدم الشكوى في الموقف الموضح في الشكوى
- المستندات التي تعرض كيف تم التعامل مع الآخرين من غير الموجودين في مجموعة مقدم الشكوى في ظل ظروف مماثلة
- السبب وراء قيام المدعى عليه بالإجراء المتخذ
- بيان موقف رسمي من المدعى عليه يتناول ادعاءات مقدم الشكوى

هناك تصنيفات مختلفة للأدلة، والتي تشمل ما يلي:

دليل ظرفي - يتضمن حقائق يمكن من خلالها الاستدلال على نية أو دوافع تمييزية ويثبت وجود النية باستخدام بيانات يمكن ملاحظتها بشكل موضوعي.

- دليل المقارنة - مقارنة بين الأفراد في موقف مماثل.
- دليل مباشر - المتعلق بدافع المدعى عليه، ويتم تعريفه على أنه أي بيان أو إجراء من جانب مسؤول أو المدعى عليه يشير إلى تحيز ضد أعضاء طرف معين.
- دليل وثائقي - المواد المكتوبة، التي يتم إنشاؤها أثناء نشاط العمل العادي.
- دليل إحصائي - إحصائيات أو حقائق أو بيانات من نوع عددي، يتم تجميعها وتصنيفها وجدولتها لتقديم معلومات مهمة عن موضوع معين.
- دليل الشهادة - يعبر عن الأدلة المقدمة شفويًا.

تحليل البيانات - سيتم تحليل البيانات لتحديد ما إذا كان قد حدث انتهاكًا. عند تحليل البيانات، سيقوم المحقق بما يلي:

- مراجعة ما حدث لمقدم الشكوى
- مقارنة الطريقة التي تم التعامل بها مع مقدم الشكوى مع السياسات والإجراءات الملائمة
- مقارنة الطريقة التي تم التعامل بها مع مقدم الشكوى مع طريقة التعامل مع آخرين في نفس الموقف
- مراجعة السبب أو الأسباب وراء طريقة معاملة المدعى عليه لمقدم الشكوى
- مقارنة طريقة تعامل المدعى عليه مع مقدم الشكوى مع طريقة تعامله مع الآخرين.

كتابة تقرير التحقيق - سيتضمن تقرير التحقيق (IR) الأقسام التالية:

- اسم مقدم الشكوى (أو مقدمو الشكوى) وعنوانه
- اسم المدعى عليه (أو المدعى عليهم) وعنوانه
- قانون الاختصاص
- الأسس
- القضايا
- نتائج كل قضية مع استنتاج مقابل لكل قضية
- توصيات

نموذج شكوى الباب السادس (Title VI)

يجب على المعنيين باستلام الشكاوى إنشاء وإتاحة نموذج شكوى الباب السادس (Title VI) ليستخدمه العملاء الذين يرغبون في تقديم شكوى متعلقة بأحكام الباب السادس (Title VI). يجب أن يكون نموذج الشكوى متاحًا على موقع المستلم. يجب أن يحدد نموذج شكوى الباب السادس (Title VI) الخاص بالمستلم؛ التصنيفات الثلاث المحمية بموجب أحكام الباب السادس (Title VI) - العرق واللون والأصل القومي - ويسمح لصاحب الشكوى باختيار واحد أو أكثر من هذه التصنيفات المحمية كأساس / أسس للتمييز. يعد نموذج شكوى الباب السادس (Title VI) وثيقة حيوية. إذا كان هناك تجمعات سكانية من ذوي الإلمام المحدود باللغة الإنجليزية في منطقة خدمتك تفي بالحد الأدنى لشروط "الملاذ الآمن" (انظر الفصل الثالث)، فيجب أن يتم تقديم الإجراء باللغة الإنجليزية وبأي لغة أخرى (أو لغات) يتحدث بها التجمعات السكانية ذوي الإلمام المحدود باللغة الإنجليزية والذين يستوفون الحد الأدنى لشروط "الملاذ الآمن".