

Toledo Area Regional Transit Authority
TARTA
يونيو 2023

**سياسة عدم التمييز وفق أحكام الباب السادس: السياسات والإجراءات المتعلقة
بالشكاوى**

السياسة

تتمسك هيئة TARTA بحزم بسياسة عدم التمييز في التوظيف وتقديم الخدمات والممارسات التجارية. وتطبق هذه السياسة على جميع الأفراد بغض النظر عن العرق واللون والعقيدة والدين والجنس والحالة الاجتماعية والأصل القومي والتوجه الجنسي والنسب والعمر والوضع العسكري والإعاقة الجسدية أو العقلية. ويُحظر تمامًا التحرش في مكان العمل، بما في ذلك التحرش الجنسي، كما يُحظر أي شكل من أشكال الانتقام ضد الموظفين.

تشمل هذه الإجراءات جميع الشكاوى الخارجية المتعلقة ببرامج وأنشطة هيئة TARTA، كما هو موضح في الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964، كما هو محدد في قانون 49 CFR 21، "عدم التمييز في البرامج المدعومة فيدراليًا لوزارة النقل". وينص الباب السادس على أنه "لا يجوز استبعاد أي شخص في الولايات المتحدة من المشاركة في أو رفض المزايا أو التعرض للتمييز بموجب أي برنامج أو نشاط يتلقى مساعدة مالية فيدرالية، على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي".

علاوة على ذلك، فإن هذه الإجراءات، كما هو منصوص عليه في قانون (b)(3) 23 CFR 200.9، تغطي أيضًا الشكاوى الخارجية المتعلقة ببرامج أو أنشطة هيئة TARTA المقدمة بموجب قوانين عدم التمييز الأخرى ذات الصلة؛ وبالإضافة إلى ذلك، تحظر هذه القوانين التمييز على أساس الإعاقة والجنس والعمر و/أو الدخل المنخفض. ويشمل هذا، على سبيل المثال لا الحصر، القسم 504 من قانون إعادة التأهيل لسنة 1973، وقانون استعادة الحقوق المدنية لسنة 1987، وقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لسنة 1990، وقانون 23 USC 324، وقانون 42 USC 610، والأمر التنفيذي 13166، ومرسوم وزارة النقل بشأن العدالة البيئية، والأمر التنفيذي رقم 12898. وتشمل هذه الإجراءات أي شكاوى تتعلق بالتمييز الخارجي لها صلة بأي برنامج أو نشاط تديره هيئة TARTA.

عند استلام الشكاوى الخارجية عبر الهاتف أو البريد أو البريد الإلكتروني أو التفاعلات الشخصية، يقوم موظفو قسم الاستعلامات أو خدمة العملاء في هيئة TARTA بمعالجتها وتسجيلها على الفور. وتغطي الشكاوى مجموعة واسعة من المشكلات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إزالة محطة الحافلات، والتأخير في جداول سير الحافلات، وسلوك السائق، ومخاوف توفير الخدمة، وإزالة أماكن انتظار ركاب الحافلات، والمسائل المتعلقة بإدارة القمامة أو العديد من المشكلات الأخرى. ومع ذلك، إذا تم تحديد الشكاوى على أنها مطالبة بموجب الباب السادس، يتم التعامل معها وإدارتها على وجه التحديد من قبل قسم إدارة العمليات.

وفقًا للائحة الفيدرالية 49 CFR 21، فإن بعض الإجراءات التمييزية محظورة بشكل صريح بموجب القانون. وتوضح النقاط التالية بعض هذه الإجراءات المحظورة:

1. لا يمكن لمتلقي هذه اللانحة، سواءً بشكل مباشر أو من خلال ترتيبات تعاقدية أو غيرها، الانخراط في سلوك تمييزي على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي. وهذا يتضمن:
 - i. حرمان أي شخص من أي خدمة أو مساعدة مالية أو مزايا أخرى يقدمها البرنامج.
 - ii. تقديم خدمات أو مساعدات مالية أو مزايا مختلفة أو تقديمها بطريقة مختلفة عن غيرها في البرنامج.
 - iii. فصل أو معاملة أي شخص بشكل تمييزي في أي مسألة تتعلق بتلقي الخدمات أو المساعدات المالية أو المزايا في إطار البرنامج.
 - iv. تقييد تمتع الشخص بأي ميزة أو امتياز يتمتع به الآخرون الذين يتلقون خدمات أو مساعدات مالية أو مزايا أخرى بموجب البرنامج.
 - v. معاملة أي شخص بشكل مختلف وتمييزي عن الآخرين عند تحديد أهليته للقبول أو التسجيل أو أهليته للحصول على الحصص أو العضوية أو غيرها من المتطلبات أو الشروط اللازمة لتلقي الخدمات أو المساعدات المالية أو المزايا الأخرى بموجب البرنامج.
 - vi. حرمان أي شخص من فرصة المشاركة في البرنامج سواء من خلال تقديم الخدمة أو غير ذلك من الوسائل بطريقة تختلف عما يتم تقديمه للآخرين بموجب البرنامج.
 - vii. حرمان أي شخص من فرصة المشاركة كعضو في هيئة تخطيطية أو استشارية أو هيئة مماثلة تشكل جزءاً لا يتجزأ من البرنامج.
- يحظر القانون صراحةً أي شكل من أشكال التخويف أو الانتقام. ولا تقييد هذه الإجراءات حق المشتكي في تقديم شكاوى رسمية إلى الوكالات الفيدرالية أو الحكومية أو المحلية الأخرى، أو طلب المشورة القانونية بشأن دعاوى التمييز. وسيتم بذل كل جهد لضمان التوصل إلى حلول مبكرة للشكاوى المقدمة.

إجراءات الشكوى:

1. يمكن لأي فرد أو مجموعة أو كيان يعتقد أنه تعرض لتمييز محظور بموجب أحكام عدم التمييز تحت الباب السادس أن يقدم شكوى مكتوبة إلى قسم إدارة العمليات. ويجب تقديم الشكوى في غضون 180 يومًا تقويميًا من تاريخ وقوع الحادث المزعوم. يُرجى استخدام نموذج الشكوى المتاح على موقعنا الإلكتروني
<https://tarta.com/non-discrimination-and-title-vi-complaint-form/>
2. عند تلقي الشكوى، سيقوم مسؤول التطوير والعدالة في هيئة TARTA أو الممثل المعين بتقييم دائرة اختصاص TARTA، ومدى مقبولية الشكوى، والحاجة إلى أي معلومات إضافية وسوف تُقر TARTA أيضًا بتلقي الشكوى عن طريق إخطار الشاكي بذلك.
3. سيقوم ممثل TARTA بتعيين أو تخصيص أحد العاملين من الدائرة التي تأثرت بالشكوى بالتحقيق في أحقية الشكوى.
4. سيتم تخصيص رقم حالة للشكوى وتسجيلها في سجلات هيئة TARTA، مع الإشارة إلى أساس الشكوى وعرق المشتكي ولونه وأصله القومي وجنسه. وسيبدأ الموظفون المعينون في عملية التحقيق.
5. في غضون 50 يومًا تقويميًا من تلقي الشكوى، سيقوم المحقق التابع لهيئة TARTA بتجميع تقرير استقصائي لمراجعتها من قبل مدير العمليات أو من ينوب عنه. وسيضمن التقرير وصفًا سرديًا للحادث، وتفاصيل الأفراد الذين تمت مقابلتهم، والنتائج، والتوصيات لحل المشكلة. وسيتم تضمين الإقرارات والإفادات الموقعة من جميع الأطراف ذات الصلة، بما في ذلك مقدم الشكوى والمتهم والشهود - حسب الاقتضاء. ويجب أيضًا إدراج أية تقارير أو مستندات تم جمعها أثناء التحقيق.
6. سيتم تقديم تقرير التحقيق ونتائجه إلى المستشار القانوني لدى هيئة TARTA لمراجعتها. وسيقوم المستشار القانوني بفحص التقرير والوثائق المرتبطة به، وتقديم المُدخلات والملاحظات في غضون 10 أيام تقويمية.
7. سيقوم محقق TARTA بمراجعة التعليقات والتوصيات الصادرة عن المستشار القانوني. وسيقوم المحقق بمناقشة التقرير والتوصيات مع مدير العمليات أو من ينوب عنه، مع إجراء أي تعديلات ضرورية قبل الانتهاء من التقرير لإصداره.
8. بمجرد الانتهاء من تقرير التحقيق الخاص بهيئة TARTA، سيتم إبلاغ الأطراف المعنية على النحو الواجب بقرار الشكوى، والتوصيات لمعالجة أي ممارسات تمييزية، وحقوقهم في الاستئناف.
 - يجوز لأي فرد أو مجموعة أو كيان بدء استئناف في غضون 30 يومًا من تلقي إخطار بشأن التقرير النهائي.
 - سيتم تقديم الاستئناف إلى مكتب الرئيس التنفيذي للمراجعة.
 - سيقدم مكتب الرئيس التنفيذي قرارًا وتوصية نهائية في غضون 30 يومًا من تاريخ استلام طلب الاستئناف.
9. إذا حدد التحقيق أن هيئة TARTA متورطة في سلوك تمييزي، فسيتم اتخاذ كافة الإجراءات المناسبة وفقًا للتوصيات الواردة في تقرير التحقيق لتصحيح الممارسة التمييزية.

لمزيد من المعلومات حول عملية تقديم شكوى TARTA، يُرجى التواصل عن طريق: Info@tarta.com

مدير خدمة العملاء
TARTA
(419) 382 9901 x1801

المدير التنفيذي
TARTA
(419) 245-5222

حسب الطلب، يمكن إعداد تنسيقات بديلة من الوثيقة الحالية للأشخاص ذوي الإعاقة. اطلب (419) 382-9901 أو أرسل بريداً إلكترونياً إلى customerservice@tarta.com. تتوفر للجمهور مجاناً جميع خدمات المساعدة اللغوية لبرامج وخدمات هيئة Toledo Area Regional Transit Authority، مثل تقييمات النقل الجماعي والتظلمات الخاصة بأهلية النقل الجماعي.