

إجراءات تقديم الشكاوى بموجب الباب السادس

سيتم التحقيق في كل شكوى ترد إلينا تتضمن ادعاءً بوجود تمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي، وفقاً للإجراءات الموضحة أدناه، سواء أشارت الشكاوى صراحةً إلى الباب السادس أم لم تُشر إليه. ويجب تقديم جميع الشكاوى خلال 180 يوماً من تاريخ وقوع حادثة التمييز المزعومة. وسيتم إخطار مقدم الشكاوى خلال 7 أيام لتأكيد استلام الشكاوى وإبلاغه بأنها قيد التحقيق. وقد يتضمن هذا الإخطار طلباً للحصول على معلومات إضافية لازمة لاستكمال التحقيق (مثل الوقت المحدد لوقوع الحادثة). كما سيتم إرسال رد مكتوب يتضمن نتيجة التحقيق إلى مقدم الشكاوى بالبريد خلال 30 يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى.

إذا كان الادعاء يتعلق بحادثة محددة تورط فيها أحد السائقين أو أحد موظفي خدمة العملاء، فسيُجري فريق إدارة النقل في هيئة النقل في منطقة آن آربور (AAATA) تحقيقاً أولياً في الوقائع. وتجدر الإشارة إلى أن جميع حافلات ومرافق هيئة النقل في منطقة آن آربور (AAATA) مزودة بكاميرات مراقبة، وقد أثبتت هذه الكاميرات فعالية كبيرة في المساعدة على الفصل في الشكاوى المتعلقة بحوادث محددة. وبعد ذلك، يحدد فريق إدارة النقل الوقائع بشكل أولي، ويوصي بأي إجراءات تأديبية مناسبة، ثم يحيل الشكاوى إلى الرئيس التنفيذي أو نائب الرئيس التنفيذي أو من يفوضانه.

أما بالنسبة للادعاءات ذات الطابع العام، مثل تصميم خدمات هيئة النقل في منطقة آن آربور (AAATA) أو أسعار تعريف الركوب، فإن الرئيس التنفيذي أو نائب الرئيس التنفيذي أو من يفوضانه يحدد الموظف الإداري المختص لإجراء التحقيق الأولي، ورفع النتائج والتوصيات الخاصة بالإجراءات التصحيحية إلى الرئيس التنفيذي أو نائبه أو من يفوضانه.

يقوم الرئيس التنفيذي أو نائب الرئيس التنفيذي أو من يفوضانه بمراجعة جميع شكاوى التمييز المزعوم القائمة على العرق أو اللون أو الأصل القومي، إلى جانب نتائج التحقيق الأولي. كما يقرر ما إذا كانت مزاعم التمييز صحيحة، ويحدد الإجراءات التصحيحية التي ستتخذها هيئة النقل في منطقة آن آربور (AAATA) وفقاً للتبويب (ج): إجراءات تقديم الشكاوى – تحديث برنامج الباب السادس لعام 2023. وتجدر الإشارة إلى أنه حتى في حال ثبوت عدم صحة ادعاء التمييز، فقد تظل هناك حاجة إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية في بعض الحالات.

يقدم الرئيس التنفيذي أو نائب الرئيس التنفيذي أو من يفوضانه النتائج كتابياً إلى مقدم الشكاوى عن طريق البريد خلال 30 يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى، موضحاً ما إذا ثبتت صحة ادعاء التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي، والإجراءات التصحيحية التي اتخذتها هيئة النقل في منطقة آن آربور (AAATA) أو التي تعتزم اتخاذها. كما توضح الرسالة حق مقدم الشكاوى في تقديم معلومات إضافية قد

إجراءات تقديم الشكاوى بموجب الباب السادس

تدفع هيئة النقل في منطقة آن أربور (AAATA) إلى إعادة النظر في قرارها، وحقه أيضاً في تقديم شكوى إلى إدارة النقل الفيدرالية (FTA). وبالإضافة إلى هذه السياسة، تتابع هيئة النقل في منطقة آن أربور (AAATA) أيضاً الشكاوى غير الرسمية المقدمة عبر الهاتف أو الإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني.