

الملحق 2 إجراءات الشكوى

تلتزم مدينة بولينغ غرين بسياسة عدم التمييز في إدارة أعمالها، بما في ذلك مسؤوليات الباب السادس لتقديم خدمات نقل عادلة ويمكن الوصول إليها. تتمثل سياسة المدينة في بذل قصارى جهدها لضمان عدم استبعاد أي شخص، على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، من المشاركة في برنامجها الخاص بتقديم خدمة النقل أو الحرمان من فوائده أو التعرض للتمييز فيه والفوائد ذات الصلة.

تغطي هذه الإجراءات جميع الشكاوى المقدمة بموجب الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964، والقسم 504 من قانون إعادة التأهيل لعام 1973، وقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لعام 1990، بسبب حالة التمييز المزعومة في أي برنامج أو نشاط تديره المدينة.

هذه الإجراءات لا تحرم مقدم الشكوى من حقه في تقديم شكاوى رسمية إلى وكالات أخرى تابعة للولاية أو فيدرالية أو في التماس محامٍ خاص للشكاوى التي تدعي التمييز. سيتم بذل كل جهد ممكن للحصول على حل مبكر للشكاوى عند أدنى مستوى ممكن. يجوز لأي فرد أو مجموعة أفراد أو كيان يعتقد أنهم تعرضوا للتمييز المحظور بموجب الباب السادس والقوانين ذات الصلة تقديم شكوى.

إجراءات الشكاوى الخاصة بمدينة بولينغ غرين متاحة في المواقع التالية:

- ✓ موقع الوكالة على الويب، www.bgky.org/transit إما كمرجع في إشعار عدم التمييز أو في مجمله
- ✓ يقع مكتب الوكالة في 11th E 304, Suite 1 & 2, Bowling Green, KY 42101 في الردهة والمناطق العامة

يجوز لأي شخص يعتقد أنه تعرض للتمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو الإعاقة، أو الجنس، أو العمر، أو الدين، أو حالة الدخل، أو إجادة اللغة الإنجليزية المحدودة (LEP) من قبل مدينة بولينغ غرين تقديم شكوى من خلال إكمال نموذج شكوى مدينة بولينغ غرين الموجود على www.bgky.org/transit وتقديمه ضمن المستندات. يمكن إرسال النموذج عن طريق البريد الإلكتروني على robert.gil@ratpdev.com، أو بالبريد على العنوان هنا أو شخصياً في 304 E 11th, Ave, Suite 1 or Suite 2, Bowling Green, KY 42101 موجهاً إلى مدير النقل.

يمكن أيضاً استخدام نموذج الشكوى لتقديم شكاوى عامة إلى مدينة بولينغ غرين.

تحقق مدينة بولينغ غرين في الشكاوى التي تم تلقيها في فترة لا تتجاوز 180 يوماً على الحادث المزعوم. ستقوم مدينة بولينغ غرين بمعالجة الشكاوى المكتملة.

يجب أن تكون الشكاوى مكتوبة وموقعة من قبل الفرد أو من ينوب عنه، وستتضمن اسم مقدم الشكوى، وعنوانه ورقم هاتفه، واسم أو وصف المدعى عليه المزعوم الذي قام بالتمييز، وأساس الشكوى (العرق، أو اللون، أو الأصل القومي)، و تاريخ الفعل (الأفعال) المزعوم. يجب أن يصاحب جميع الشكاوى بيان يوضح بالتفصيل وقائع وظروف التمييز المزعوم.

تشجع مدينة بولينغ غرين بشدة استخدام نموذج شكوى الباب السادس الرسمي عند تقديم الشكاوى الرسمية. سيتم اتخاذ تدابير معقولة للحفاظ على أي معلومات سرية.

الطريقة المفضلة هي تقديم شكواك كتابياً باستخدام نموذج شكوى الباب السادس، وإرسالها إلى:

City of Bowling Green
Transit Manager

Robert Gil
304 East Eleventh Ave.
Suite 2
Bowling Green, KY 42101

في الحالة التي ستعذر فيها على مقدم الشكوى أو يكون غير قادر على تقديم بيان مكتوب، يمكن تقديم شكوى شفوية بالتمييز إلى مدير النقل في مدينة بولينغ غرين. وفي ظل هذه الظروف، ستتم مقابلة مقدم الشكوى، وسيساعد مدير النقل مقدم الشكوى في تحويل الادعاءات الشفوية إلى كتابية. ستقدم المدينة المساعدة المناسبة لمقدمي الشكاوى الذين يعانون محدودية قدرتهم على التواصل باللغة الإنجليزية.

بمجرد استلام الشكوى، ستراجع مدينة بولينغ غرين الشكوى وتعمل على حلها بشكل غير رسمي، إن أمكن.

إذا كانت الشكوى تستدعي إجراء شكوى رسمية بشأن الحقوق المدنية، فستتبع مدينة بولينغ غرين الخطوات المذكورة في إجراء الشكوى هذا. قد تستخدم مدينة بولينغ غرين أيضًا هذا الإجراء الرسمي لمعالجة الشكاوى العامة. إذا قررت مدينة بولينغ غرين أنها ذات اختصاص قضائي، فسوف يتلقى مقدم الشكوى خطاب إقرار يفيد بأنه سيتم التحقيق في الشكوى من قبل مدينة بولينغ غرين باعتبارها شكوى تتعلق بالحقوق المدنية.

عند استلام شكوى، سيقدم مدير النقل إقرارًا كتابيًا إلى مقدم الشكوى، في غضون 15 يومًا تقويميًا عن طريق البريد المسجل.

في غضون 20 يومًا تقويميًا من استلام شكوى كاملة، ستحدد المدينة اختصاصها في متابعة الأمر وما إذا كانت الشكوى تتمتع بجدارة كافية لتبرير التحقيق. في غضون 27 يومًا تقويميًا من استلام الشكوى الكاملة، سيقوم مدير النقل أو من ينوب عنه بإخطار المدعي والمدعى عليه بالتمييز المزعوم، عن طريق البريد المسجل، لإبلاغهم بالتصرف.

1. إذا كان القرار لا يتعلق بالتحقيق في الشكوى، يجب أن يذكر الإخطار سبب القرار على وجه التحديد.
2. إذا كان سيتم التحقيق في الشكوى، يجب أن يوضح الإخطار أسباب الاختصاص القضائي للمدينة، مع إبلاغ الأطراف بأن تعاونهم الكامل سيكون مطلوبًا في جمع معلومات إضافية ومساعدة جهة التحقيق.

عندما لا تتمتع مدينة بولينغ غرين بسلطة قضائية كافية، فإن مدير النقل أو من ينوب عنه يحيل الشكوى إلى الولاية أو الوكالة الفيدرالية المناسبة التي تتمتع بمثل هذا الاختصاص القضائي.

إذا كان للشكوى ميزة التحقيق، فسيقوم مدير النقل أو من ينوب عنه بالتحقيق الكامل في الشكوى.

إذا تم اعتبار الشكوى غير مكتملة، فسيتم طلب معلومات إضافية، وسيتم منح مقدم الشكوى 45 يومًا تقويميًا لتقديم المعلومات المطلوبة. قد يُعتبر عدم القيام بذلك سببًا لتقرير عدم جدوى التحقيق وسيتم إغلاق القضية.

إذا لم يتم الاتصال بالمحقق من قبل مقدم الشكوى أو لم يتلق المعلومات الإضافية في غضون 45 يومًا تقويميًا، فستقوم مدينة بولينغ غرين بإغلاق القضية إداريًا. سيتم إغلاق القضية إداريًا أيضًا إذا لم يعد مقدم الشكوى يرغب في متابعة قضيته.

سيتم إجراء تحقيق كامل، وسيتم تقديم تقرير استقصائي إلى مدير المدينة في غضون 60 يومًا تقويميًا من استلام الشكوى. سيتضمن التقرير وصفًا سرديًا للحادث، وملخصات لجميع الأشخاص الذين تمت مقابلتهم، ونتائج مع توصيات وتدابير تصالحية عند الاقتضاء. إذا تأخر التحقيق لأي سبب، فسيقوم مدير النقل بإخطار السلطات المختصة، وسيطلب تمديد.

لمدينة بولينغ غرين 90 يومًا تقويميًا للتحقيق في شكوى الحقوق المدنية. إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات لحل القضية، فإنه يجوز لمدينة بولينغ غرين الاتصال بمقدم الشكوى.

سيصدر مدير المدينة أو من ينوب عنه خطابات بالنتائج إلى مقدم الشكوى والمدعى عليه في غضون 90 يومًا تقويميًا من استلام الشكوى .

بعد أن تحقق جهة التحقيق في الشكوى، سيصدر مكتب مدير المدينة رسالة من رسالتين (2) إلى مقدم الشكوى: خطاب إغلاق أو خطاب إثبات (LOF) .

- ✓ يلخص خطاب الإغلاق الادعاءات ويذكر أنه لم يكن هناك انتهاك للباب السادس وأنه سيتم إغلاق القضية .
- ✓ يلخص خطاب الإثبات (LOF) الادعاءات والمقابلات المتعلقة بالحادثة المزعم، ويوضح ما إذا كان سيتم اتخاذ أي إجراء تأديبي أو تدريب إضافي للموظف أو أي إجراء آخر .

إذا رغب مقدم الشكوى في استئناف القرار، فإن أمامه 60 يومًا تقويميًا بعد تاريخ الخطاب أو خطاب الإثبات للقيام بذلك .

يمكن لأي شخص أيضًا تقديم شكوى مباشرة إلى إدارة النقل الفيدرالية، في مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة النقل الفيدرالية، عناية: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th floor -TCR, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

الجدول الزمني للعملية

إشعار* لن يتم قبول الشكاوى بعد أكثر من 180 يومًا بعد وقوع الحادث المزعم .

استلام الشكوى والإقرار بها - 15 يومًا تقويميًا

تحديد الاختصاص - 20 يومًا تقويميًا

إخطار مقدم الشكوى بالاختصاص المحدد - 27 يومًا تقويميًا

إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات، فإنه يجب على مقدم الشكوى الاستجابة - 45 يومًا تقويميًا

إرسال تقرير التحقيق الأولي المكتمل إلى مدير المدينة - 60 يومًا تقويميًا

الخطاب من مكتب مدير المدينة - 90 يومًا تقويميًا

الاستئناف - 60 يوم عمل من تاريخ خطاب الإغلاق أو خطاب الإثبات ((LOF))

إذا كانت المعلومات مطلوبة بلغة أخرى، فاتصل بالرقم 3695-393-270 .

Si se necesita informacion en otro idioma de contacto, 270-393-3695.

Yog muaj lus qhia ntxiv rau lwm hom lus, hu rau 270-393-3695.