

اسم الوكالة: شركة ديترويت للنقل  
التاريخ: حزيران (يونيو) 2017

#### ا. بيان البرنامج

يحظر الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي في البرامج والأنشطة التي تتلقى مساعدة مالية اتحادية. على وجه التحديد، ينص الباب السادس على أنه "لا يجوز استبعاد أي شخص في الولايات المتحدة، على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي، من المشاركة في، أو الحرمان من مزايا، أو التعرض للتمييز بموجب أي برنامج أو نشاط يتلقى المساعدة المالية الفيدرالية (42 USC Section 2000d)".

تلتزم شركة ديترويت للنقل *Detroit Transportation Corporation* بضمان عدم استبعاد أي شخص من المشاركة في، أو حرمانه من مزايا خدمات النقل على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي.

تم تطوير هذه الخطة لتوجيه شركة ديترويت للنقل *Detroit Transportation Corporation* وفقاً للتعميم *FTA C 4702.1B*.

#### II. الباب السادس معلومات إتصال المنسق

بريندا ووكر، مديرة الموارد البشرية  
535 Griswold St., Suite 400  
Detroit, MI 48226  
(313)224-2165



## كيفية تقديم شكوى الباب VI مع شركة ديترويت للنقل Detroit Transportation Corporation

تلتزم شركة ديترويت للنقل Detroit Transportation Corporation برضا العملاء ، وبالتالي تشجع الركاب على توصيل شكاواهم. ولذلك فمن الضروري إنشاء نظام شكاوى العملاء للتحقيق في شكاواهم وتسوية مشاكلهم في أسرع وقت ممكن.

تعليمات الوكالة إلى المدعي

يتولى قسم الموارد البشرية في شركة ديترويت للنقل DTC مسؤولية التوثيق والتحقيق في الشكاوى المقدمة من الباب السادس. أي شخص يعتقد أنه قد تم التمييز ضده على أساس العرق أو اللون أو الأصل الوطني من قبل شركة DTC يمكنه تقديم شكوى من الباب السادس من خلال استكمال وتقديم نموذج الشكاوى من الباب السادس الخاص بالوكالة. يجب تقديم أي شكاوى من هذا القبيل مباشرة من قبل الطرف خلال 180 يومًا بعد تاريخ وقوع الحادث المزعوم. ستقوم DTC بمعالجة الشكاوى المكتملة.

### كيفية تقديم شكوى الباب السادس VI

يجوز لصاحب الشكاوى تقديم شكوى مكتوبة وموقعة (يشار إليها أيضًا باسم بيان كتابي للحقائق) إلى فترة مائة وثمانين (180) يومًا من تاريخ حدوث التمييز المزعوم. يجب أن تتضمن الشكاوى المعلومات التالية:

- تاريخ التمييز المزعوم
- موقع الحادث
- أسماء وأرقام هواتف أي شهود
- اسم صاحب الشكاوى أو عنوانه أو رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الطريقة المباشرة للتواصل مع مقدم الشكاوى
- نوع التمييز الذي تم تحديده ، مثل العرق أو اللون أو الأصل القومي
- توقيع صاحب الشكاوى

## تقديم شكوى مكتوبة أو عن طريق البريد الإلكتروني

تشجع شركة ديترويت للنقل جميع أصحاب الشكوى على التصديق على جميع رسائل البريد التي يتم إرسالها عبر خدمة البريد في الولايات المتحدة و / أو التأكد من أنه يمكن تتبع جميع المراسلات الخطية بسهولة. بالنسبة للشكاوى المقدمة أصلاً عن طريق الفاكس ، يجب إرسال نسخة أصلية وموقعة من الشكوى إلى منسق الباب السادس VI في أقرب وقت ممكن ، ولكن في موعد أقصاه 180 يوماً من تاريخ التمييز المزعوم.

لتقديم شكوى مكتوبة ، يرجى إرسالها عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني كل من بيان الحقائق الباب السادس المكتوبة أو إستمارة شكوى الباب السادس إلى:

منسق الباب السادس  
شركة ديترويت للنقل  
535 Griswold, Suite 400  
Detroit, MI 48226

[BWalker@thepeoplemover.com](mailto:BWalker@thepeoplemover.com)

### تقديم شكوى عن طريق الهاتف

عندما يتم استدعاء الشكوى إلى شركة ديترويت للنقل **DTC** ، يتم أخذ بيانك ويتم وضع المعلومات التالية في مستند تم نقله إلكترونياً:

- الاسم؛ تاريخ ووقت وقوع الحادث ، معلومات الاتصال وبيان الحقائق

يرجى الاتصال على الرقم: (313) 224-2160 / فاكس: (313) 224-213 ، بين الساعة 9:00 صباحاً - 5:00 مساءً ، من الاثنين إلى الجمعة ، أو يرجى ترك رسالة صوتية مع تفاصيل معلومات الاتصال بعد ساعات العمل الرسمي.

### ماذا يحدث للشكوى بعد تقديمها؟

جميع الشكاوى التي تدعي التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي في الخدمة أو المزايا التي تقدمها شركة ديترويت للنقل سيتم معالجتها مباشرة من قبل الشركة بسرية. كما تقدم شركة ديترويت للنقل المساعدة المناسبة لمقدمي الشكاوى ، بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة ، أو الذين لديهم قدرة محدودة على التواصل باللغة الإنجليزية. إضافة إلى ذلك ، ستبذل شركة ديترويت للنقل قصارى جهدها لمعالجة جميع الشكاوى بطريقة سريعة وشاملة.

سوف يتم إرسال خطاب الإقرار باستلام الشكوى في غضون سبعة أيام (الملحق د). يرجى ملاحظة أنه في الاستجابة لأي طلبات للحصول على معلومات إضافية ، قد يؤدي عدم تقديم صاحب الشكوى للمعلومات المطلوبة إلى الإغلاق الإداري للشكوى.

### كيف سيتم إخطار صاحب الشكوى بنتيجة الشكوى المقدمة في الباب السادس؟

لدى شركة ديترويت للنقل DTC ستون (60) يوماً للتحقيق في الشكوى. إذا كانت هناك الحاجة لمزيد من المعلومات لحل هذه القضية ، قد تتصل الشركة DTC بمقدم الشكوى. يكون لدى منسق الباب السادس خمسة (5) أيام عمل من تاريخ بيان الحقائق المكتوب لإرسال المعلومات المطلوبة إلى المحقق المخصص للقضية. إذا لم يتلق المحقق معلومات إضافية أو بياناً من مقدم الشكوى في غضون 14 يوم عمل ، فيمكن للشركة DTC إدارياً إنهاء رغباتها في متابعة قضيتها.

بعد قيام المحقق بمراجعة الشكوى ، سيقوم هو/هي بإرسال النتائج إلى قسم الموارد البشرية والتسويق خلال فترة الستين (60) يوماً.

إذا وجد ان هناك انتهاكاً للباب السادس ، فسيتم اتخاذ خطوات تقييمية مناسبة وضرورية (مراجعة مبدئية متبوعة بقرار لجنة) على الفور. إن شركة ديترويت للنقل DTC لاتقر بالتميز وستتخذ إجراءات لضمان الوصول الفعلي إلى الخدمات والبرامج والأنشطة الخاصة بنا.

*الحق في الاستئناف أو اتخاذ إجراءات أخرى*

إذا رغب صاحب الشكوى في الطعن في القرار أمام شركة ديترويت للنقل DTC ، فله / لديها 10 أيام بعد تاريخ خطاب الإغلاق أو LOF للقيام بذلك. يتم النظر في الطعون من قبل المدير العام للشركة DTC ولجنة لا تقتصر على ، ولكن تشمل أيضاً: منسق الباب السادس VI/ مدير الموارد البشرية ؛ مدير المخاطر؛ مدراء الأقسام و / أو المشرفين.

يجوز لأي شخص أيضاً تقديم شكوى مباشرة إلى إدارة الترانزيت الفيدرالية على العنوان:

الى رعاية : منسق برنامج الباب السادس VI  
العمارة الشرقية ، الطابق الخامس - TCR  
1200 New Jersey Ave. SE,  
Washington, DC 20590

إذا لم يوافق مقدم الشكوى على الرد أو القرار ، فيمكن إرسال إشعار كتابي مباشرة إلى وزارة النقل في الولايات المتحدة:  
وزارة النقل الأمريكية

الى رعاية: مكتب الحقوق المدنية  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington, DC 20590