

## إجراءات تقديم الشكاوى المتعلقة بالتعرض للتمييز

تهدف هذه السياسة إلى وضع إجراء يمكن بموجبه تقديم الشكاوى التي تدعى التعرض للتمييز في أثناء تقديم خدمات "رابطة حكومات سان دييغو" أو أنشطتها من جانب أشخاص ليسوا موظفين في "رابطة حكومات سان دييغو".

## معلومات أساسية

تمثل هذه السياسة سياسة "رابطة حكومات سان دييغو" التي تهدف إلى الامتثال للقوانين واللوائح الفيدرالية والولائية، بما يشمل قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لعام 1990 (ADA)، وقانون الحقوق المدنية لعام 1964 (الباب السادس والسابع) والقوانين الفيدرالية والولائية الأخرى لمكافحة التمييز. تحظر "رابطة حكومات سان دييغو" على موظفيها ومقاوليها ومستشاريها ممارسة أي نوع من أنواع التمييز، وكذا ممارسته في إطار تقديم برامجها وأنشطتها وفي المرافق التابعة لها. وتحظر "رابطة حكومات سان دييغو" ممارسات التمييز على أساس العرق أو اللون أو الجنس (بما في ذلك الحمل أو الولادة أو الرضاعة الطبيعية أو الحالات الطبية ذات الصلة) أو العقيدة أو الدين أو الأصل القومي أو العمر أو الحالة الاجتماعية أو النسب أو الحالة الطبية أو الإعاقة أو الحالة العسكرية أو حالة قدامى المحاربين أو حالة الدخل المنخفض أو مستوى إتقان اللغة الإنجليزية أو المعلومات الجينية أو الهوية الجنسية أو التعبير الجنساني أو التوجه الجنسي أو أي فئة أخرى محمية بموجب القانون الفيدرالي أو الخاص بالولاية أو القانون المحلي في إدارة الأعمال الحكومية. وللأشخاص الذين يعتقدون أنهم تعرضوا للتمييز أو حُرِّموا من الوصول إلى الخدمات أو التسهيلات التي ينص عليها القانون، الحق في استخدام إجراء تقديم الشكاوى والتظلمات هذا.

وتمثل الإجراءات الواردة أدناه هي الإجراءات نفسها بالنسبة لتقديم الشكاوى ضد أي نوع من أنواع التمييز المحظور.

## الإجراءات

## 1. قابلية التطبيق

يسري إجراء تقديم الشكاوى هذا على جميع الأشخاص الذين ليسوا موظفين في "رابطة حكومات سان دييغو". وهذا يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، زوار الرابطة وأفراد الجمهور ومجلس الإدارة وأعضاء اللجنة وأعضاء مجموعة العمل أو الموردين أو أي شخص آخر يتعامل مع الرابطة أو يستخدم خدماتها ممن يعتقدون أنهم تعرضوا للتمييز من قِبل موظفي "رابطة حكومات سان دييغو" أو المتعاقدين معها أو الاستشاريين. وبصفة عامة، تم تصميم هذا الإجراء بهدف معالجة النزاعات، بما يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- 1.1 الخلافات بشأن الخدمة المطلوبة أو أماكن الإقامة أو تعديل أي من ممارسات أو متطلبات "رابطة حكومات سان دييغو"؛
- 1.2 عدم إمكانية الحصول على خدمات أحد البرامج أو المنشورات أو الأنشطة التي تقدمها الرابطة؛ و
- 1.3 التحرش أو التمييز الذي يحظره قانون كاليفورنيا أو القانون الفيدرالي.

## 2. تحديد مسؤول الامتثال ومنسق الحوادث المشمولة في قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة ومنسق الحوادث المنصوص عليها في الباب السادس

مدير شؤون التنوع والإنصاف هو مسؤول الامتثال ومنسق الحوادث المشمولة في قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة ومنسق الحوادث المنصوص عليها في الباب السادس بموجب لوائح الدائرة الفيدرالية للطرق السريعة (يُشار إليهم مجتمعين باسم "مسؤول الامتثال") وهو مسؤول عن إدارة إجراء تقديم الشكاوى هذا بالإضافة إلى ضمان الامتثال للقوانين المعمول بها. ويمكن التواصل مع مسؤول الامتثال عن طريق: SANDAG, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California 92101; (619) 699-1900.

## 3. عملية المراجعة الأولية

- 3.1 قرار غير رسمي - قبل الشروع في اتخاذ الإجراء الرسمي في تقديم الشكاوى المنصوص عليه أدناه، وكشرط مسبق لذلك، يجب على الطرف صاحب الشكاوى التواصل مع مسؤول الامتثال للمساعدة في حل المشكلة بشكل غير رسمي في أقرب وقت ممكن عملياً، بصفة عامة في غضون 15 يوماً تقويمياً من وقت علم صاحب الشكاوى بشأن فعل أو إغفال "رابطة حكومات سان دييغو" الذي هو موضوع

الشكوى. وإذا لم ينجح مسؤول الامتثال في الوصول إلى حل مرضٍ بسرعته (أي في غضون ثلاثين [30] يوماً تقويمياً تقريباً)، فعلى مسؤول الامتثال اتخاذ الخطوات الموضحة في الفقرة الفرعية 3.2.

3.2 لجنة المراجعة - سيقوم مسؤول الامتثال بدعوة لجنة مراجعة مخصصة للنظر في المشكلة (المشكلات) المثارة. وستتألف اللجنة مما يلي (أو من ينوب عنهم): مسؤول الامتثال، وعضو من موظفي الإدارة، ونائب الرئيس التنفيذي، و(حسب المشكلة (المشكلات) أي موظفين آخرين قد يكونوا مناسبين. وتقوم هذه اللجنة باستعراض الطلب والنظر والتحقيق فيه ومحاولة حل المشكلات في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً تقريباً من طلب المراجعة الثانية أو الشروع فيها. لا يلزم إصدار تقرير رسمي من قبل اللجنة، لكن على اللجنة توثيق نتيجة مراجعتها في رسالة إلى الطرف صاحب الشكوى. وإذا لم يكن الطرف صاحب الشكوى راضياً عن تصرف اللجنة في المسألة، فيجوز للطرف صاحب الشكوى تقديم شكوى رسمية باتباع الإجراءات الموضح أدناه.

#### 4. تقديم شكوى رسمية

إذا لم يؤد الإجراءات الموضح أعلاه للمراجعة الأولية إلى حل ناجح، فيجوز للطرف صاحب الشكوى تقديم شكوى رسمية بالطريقة التالية:

4.1 متى يتم تقديم شكوى رسمية - يجب أن تكون الشكاوى الرسمية مكتوبة ويجب تقديمها في غضون عشرة (10) أيام تقويمية من تاريخ استلام الطرف صاحب الشكوى للإشعار المتعلق بانتهاء عملية المراجعة الأولية الموضحة أعلاه.

ما هي المعلومات التي يتعين تقديمها - يجب أن تكون الشكوى مكتوبة وتتضمن المعلومات المطلوبة في النماذج المرفقة لتقديم الشكاوى ضد التمييز. يجب على الطرف صاحب الشكوى أيضاً إرفاق نسخة من خطاب لجنة المراجعة يوضح النتيجة التي أسفر عنها إجراء المراجعة الأولية الموضح أعلاه.

4.2 مكان توجيه الشكوى - يجب تقديم الشكوى إلى مسؤول الامتثال في SANDAG, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California 92101؛ رقم الفاكس 699-1995 (619)؛ الهاتف النصي 699-1904 (619).

إشعار الاستلام - عند استلام الشكوى، يقوم مسؤول الامتثال بمراجعة الشكوى للتأكد من حسن توقيتها وملاءمتها لإجراء تقديم الشكوى هذا، وسيقدم للطرف صاحب الشكوى إشعاراً كتابياً يقر فيه بالاستلام.

4.3 التحقيق - يجب على مسؤول الامتثال أو من ينوب عنه بدء التحقيق في المسألة على الفور. عند إجراء التحقيق، يجوز لمسؤول الامتثال إجراء المقابلات والتشاور مع أي فرد يعتقد مسؤول الامتثال أن لديه معلومات ذات صلة، بما فيهم طاقم العمل أو أفراد الجمهور، و/أو طلب منهم تقديم رد كتابي على المشكلات التي أثيرت في الشكوى. وقد يعقد مسؤول الامتثال أيضاً جلسة استماع غير رسمية وفقاً لتقديره الخاص.

4.4 التمثيل - يحق للطرف صاحب الشكوى وأي طرف توجّه ضده الشكوى أن يكون له شخص يمثله. ويجب على الطرف أن يوضح ما إذا كان سيساعده ممثل، وإذا كان الأمر كذلك، فعليه أن يذكر اسم ذلك الممثل. لأغراض هذا الإجراء، يجوز للممثل أن يكون محامياً طالما أن مكتب المستشار العام حاضر أثناء الإجراءات.

4.5 النتائج والإخطار - عند الانتهاء من التحقيق، يقوم مسؤول الامتثال بإعداد تقرير نهائي وإرساله إلى الطرف صاحب الشكوى وإلى أي طرف يتم توجيه الشكوى ضده، بحيث يتضمن ملخصاً للتحقيق والنتائج المكتوبة والقرار الفصل المقترح. ومن المتوقع أن يتم تقديم هذا التقرير إلى الطرف صاحب الشكوى في غضون خمسة وأربعين (45) يوماً تقويمياً من تاريخ تقديم الشكوى الرسمية. ويجوز تمديد الموعد النهائي من قبل الرئيس التنفيذي لـ "رابطة حكومات سان دييغو" في حالة وجود سبب وجيه لذلك. يجب أيضاً تقديم التقرير النهائي، عند الاقتضاء، إلى أي شخص ستكون سلطته مطلوبة لتنفيذ القرار الفصل المقترح أو لتحديد ما إذا كان هناك أي إجراء شخصي مناسباً يجب اتخاذه.

4.6 القرار الفصل النهائي - ينبغي تنفيذ القرار الفصل الذي اقترحه مسؤول الامتثال على الفور. يجوز للطرف صاحب الشكوى أو أي طرف موجه ضده الشكوى أو القرار الفصل المقترح أن يقدم طلب طعن. ولن يوقف طلب الطعن المقدم إلى الرئيس التنفيذي (على النحو المبين أدناه) إجراءات تنفيذ القرار الفصل المقترح من قبل مسؤول الامتثال، إلا في تلك الظروف التي يقرر فيها الرئيس التنفيذي للرابطة وجود سبب وجيه يجعل تعليق إجراءات التنفيذ مناسباً.

## 5. المسائل العاجلة

عندما يسفر تطبيق أي من المواعيد النهائية أو الإجراءات المنصوص عليها في إجراء الشكوى هذا عن حدوث مشكلة بسبب طبيعة الشكوى أو نشأة مسألة عاجلة أو قرب وقوع حدث قادم، يتعين على مسؤول الامتثال تحديد ما إذا كان يمكن اتخاذ إجراء عاجل مناسب، بناءً على الطرف صاحب الشكوى.

## 6. سبل الانتصاف

تشمل سبل الانتصاف الممكنة في إطار إجراء تقديم الشكاوى هذا الخطوات والإجراءات التصحيحية بحيث تقلل من آثار التمييز أو إنهاء ممارسات المضايقة والتحرش، والتدابير اللازمة لتوفير ترتيبات إقامة معقولة أو إجراء تصحيحي مستمر مناسب. كما هو مذكور أعلاه، يجوز إرسال نسخة من تقرير مسؤول الامتثال، عند الاقتضاء، إلى الأشخاص المناسبين لتحديد ما إذا كان ينبغي متابعة اتخاذ أي إجراء يتعلق بطاقتهم العمل.

### الطعن

- 6.1 يجوز للطرف صاحب الشكوى أو أي طرف موجه ضده الشكوى، في غضون 10 أيام تقويمية من إصدار التقرير النهائي، تقديم طعن إلى الرئيس التنفيذي ضد قرار مسؤول الامتثال.
- 6.2 يتم قبول الطعن عن طريق تقديم طلب كتابي للمراجعة مع SANDAG Chief Executive Officer, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California 92101؛ رقم الفاكس 619-699-1995؛ الهاتف النصي 619-699-1904.
- 6.3 يجب أن يحدد الطلب الكتابي للمراجعة الأساس الموضوعي و/ أو الإجرائي المحدد للطعن، ويجب تقديمه على أسس أخرى غير عدم الرضا العام عن القرار الفصل المقترح. علاوةً على ذلك، يجب أن يكون الطعن موجهًا فقط للقضايا المثارة في الشكوى الرسمية عند تقديمها أو أخطاء إجرائية في سير إجراءات الشكوى نفسها، وليس قضايا جديدة.
- 6.4 وتقتصر المراجعة التي يجريها الرئيس التنفيذي أو من ينوب عنه على الاعتبارات التالية: هل أثرت الحقائق والمعايير المناسبة على القرار المُتخذ؟ هل تم تطبيق حقائق أو معايير غير مناسبة أو خارجية على القرار المُتخذ والتي كان لها أثر كبير على القرار على حساب الطرف صاحب الشكوى؟ هل كانت هناك أية مخالفات إجرائية كان لها أثر كبير على نتيجة المسألة على حساب الطرف صاحب الشكوى؟ بالنظر إلى الحقائق والمعايير والإجراءات المناسبة، هل كان القرار هو القرار الذي قد يتخذه شخص لو كان في وضع مُتخذ القرار؟
- 6.5 من المتوقع الحصول على نسخة من القرار الكتابي الذي يتخذه الرئيس التنفيذي أو من ينوب عنه في غضون 30 يومًا تقويميًا من تقديم الطعن على القرار وإرسالها إلى جميع الأطراف المعنية ومسؤول الامتثال وكذلك الأشخاص الذين ستكون صلاحيتهم مطلوبة لتنفيذ القرار الفصل، عند الاقتضاء. ويجوز تمديد الموعد النهائي من قبل الرئيس التنفيذي في حالة وجود سبب وجيه لذلك. ويكون قرار الرئيس التنفيذي أو من ينوب عنهم بشأن الطعن هو القرار النهائي.

## الشكاوى ضد الحوادث المنصوص عليها في الباب السادس

تدير "رابطة حكومات سان دييغو" برامجها دون النظر للعرق أو اللون أو الأصل القومي وفقاً للباب السادس من قانون الحقوق المدنية. وبغية الامتثال لقانون اللوائح الفيدرالية "CFR" رقم 49 القسم 21.9 (ب)، تلتزم الجهات المستفيدة الرئيسية والجهات المستفيدة الفرعية من لوائح دائرة النقل الفيدرالية (FTA) ولوائح الدائرة الفيدرالية للطرق السريعة (FHWA)، مثل "رابطة حكومات سان دييغو"، بوضع إجراءات للتحقيق في الشكاوى ضد الحوادث المنصوص عليها في الباب السادس من قانون الحقوق المدنية ومتابعة تلك الشكاوى وإتاحة إجراءات تقديم الشكاوى لأفراد الجمهور عند الطلب. وتتضمن هذه السياسة الإجراءات التي ينبغي لأفراد الجمهور اتباعها من أجل طلب معلومات إضافية بخصوص التزامات "رابطة حكومات سان دييغو" بعدم ارتكاب أي ممارسات تمييز أو تقديم شكوى بشأن حوادث التمييز ضد الرابطة. يجوز لأي شخص يعتقد أنه أو أي فئة معينة من الأشخاص أنهم يتعرضون للتمييز، الذي تحظره أحكام الباب السادس، تقديم شكوى مكتوبة إلى دائرة النقل الفيدرالية أو الدائرة الفيدرالية للطرق السريعة. ويتعين تقديم الشكاوى في غضون موعد أقصاه 180 يوماً بعد تاريخ حادث التمييز المزعوم ما لم تقرر دائرة النقل الفيدرالية أو الدائرة الفيدرالية للطرق السريعة تمديد وقت تقديم الشكاوى. ويمكن إرسال الشكاوى ضد الحوادث المنصوص عليها في الباب السادس من قانون الحقوق المدنية المتعلقة بالبرامج الممولة اتحادياً في "رابطة حكومات سان دييغو" إلى وكالة التمويل المناسبة أدناه:

Federal Transit Administration Office of Civil Rights

Attention: Complaint Team  
East Building, 5th Floor - TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590

Federal Highway Administration  
Attention: Office of Civil Rights  
1200 New Jersey Avenue, SE  
8th Floor E81-105  
Washington, DC 20590

## 7. السرية

يتعين على "رابطة حكومات سان دييغو" اتخاذ تدابير معقولة لحماية خصوصية الطرف صاحب الشكاوى وأولئك الأفراد الذين قد يكونون موضوع شكوى. ولا يمكن لـ "رابطة حكومات سان دييغو" ضمان الالتزام بالخصوصية، خاصة إذا كان الكشف عن المعلومات السرية ضرورياً لغرض إجراء تحقيق كامل أو إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون.

تاريخ الاعتماد: يونيو 2003

تاريخ التعديل: نوفمبر 2004

تاريخ التعديل: يناير 2010

تاريخ التعديل: فبراير 2012

تاريخ التعديل: أكتوبر 2013

تاريخ التعديل: يناير 2017

تاريخ التعديل: نوفمبر 2022

## نموذج تقديم الشكاوى المتعلقة بحوادث التعرض للتمييز

تعليمات: إذا كنت تعتقد أن "رابطة حكومات سان دييغو" قد تورطت في حوادث تمييز ضد شخص أو أكثر، فيُرجى ملء هذا النموذج بالكامل، بالحبر الأسود أو بتنسيق مطبوع. التوقيع على النموذج وإعادة إرساله إلى العنوان الوارد في الصفحة 2. وهناك وسائل بديلة لتقديم الشكاوى، مثل إجراء المقابلات الشخصية أو تسجيل الشكاوى على شريط، والتي سيتم توفيرها للأشخاص ذوي الإعاقة حسب الطلب.

صاحب الشكاوى: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

المدينة: \_\_\_\_\_ الولاية: \_\_\_\_\_ الرمز البريدي: \_\_\_\_\_

رقم الهاتف: \_\_\_\_\_ المنزل: \_\_\_\_\_ العمل: \_\_\_\_\_

اسم الشخص الذي تعرض لحدث التمييز: (إذا كان غير الشخص صاحب الشكاوى) \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

المدينة: \_\_\_\_\_ الولاية: \_\_\_\_\_ الرمز البريدي: \_\_\_\_\_

رقم الهاتف: \_\_\_\_\_ المنزل: \_\_\_\_\_ العمل: \_\_\_\_\_

متى وقع حادث التمييز؟ \_\_\_\_\_ التاريخ: \_\_\_\_\_

يُرجى وصف ممارسات التمييز المزعومة التي تعرضت لها مع تقديم اسم (أسماء) الأفراد المسؤولين قدر الإمكان (استخدم المساحة الفارغة الموجودة في الصفحة 3 إذا لزم الأمر). يُرجى ذكر الفئة التي تعتقد أن حادث التمييز ينتمي إليها (الأصل العرقي، اللون، الإعاقة، الحالة الصحية، وما إلى ذلك):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

هل تم تقديم شكوى إلى وزارة العدل أو أي محكمة أو وكالة حقوق مدنية فيدرالية أو تابعة للولاية أو محلية؟

نعم: \_\_\_\_\_ لا: \_\_\_\_\_

إذا كانت الإجابة بنعم:

اسم الوكالة أو المحكمة: \_\_\_\_\_

جهة الاتصال: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

المدينة: \_\_\_\_\_ الولاية: \_\_\_\_\_ الرمز البريدي: \_\_\_\_\_

رقم الهاتف: \_\_\_\_\_

تاريخ تقديم الشكوى: \_\_\_\_\_

مساحة إضافية للإجابات:

---

---

---

---

التوقيع: \_\_\_\_\_

التاريخ: \_\_\_\_\_

إعادة إلى:

Compliance Officer – Office of Diversity and Equity  
SANDAG

401 B Street, Suite 800

San Diego, CA 92101

رقم الهاتف: 619-699-1900؛ رقم الفاكس: 619-699-1995

الهاتف النصي: 619-699-1904

[OfficeofDiversityandEquity@sandag.org](mailto:OfficeofDiversityandEquity@sandag.org)

Free Language Assistance | Ayuda gratuita con el idioma | Libreng Tulong sa Wika  
Hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí | 免费语言协助 | 免費語言協助 | مساعدة لغوية مجانية | 무료 언어 지원  
كمك زبان رایگان | 無料の言語支援 | Бесплатная языковая помощь | Assistência linguística gratuita  
मुफ्त भाषा सहायता | Assistance linguistique gratuite | ជំនួយភាសាឥតគិតថ្លៃ | ఉచిత భాషా సహాయం  
ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາຟຣີ | Kaalmada Luqadda ee Bilaashka ah | Безкоштовна мовна допомога  
SANDAG.org/LanguageAssistance | 619.699.1900

SANDAG Notice of Non-Discrimination | Aviso de no discriminación de SANDAG  
Abiso sa Hindi Pandiskrimina ng SANDAG | Thông cáo Không phân biệt đối xử của

SANDAG | SANDAG 非歧视通知 | SANDAG: إشعار عدم التمييز

زبيمتلا مدء راعشا