# Раздел VI Заявление о политике

Это политика C.A.T.S. осуществлять свои программы и услуги в полном соответствии с разделом VI Закона о гражданских правах 1964 года с внесенными в него поправками, который требует, чтобы ни одно лицо по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения или языка происхождения не было исключено из участия, лишено преимуществ или иным образом подвергнуто дискриминации в любой программе или деятельности, финансируемой из федерального бюджета. Кроме того, Административный указ 12898 устанавливает миссию экологической справедливости для меньшинств и групп населения с низкими доходами во всех федеральных программах, политике и мероприятиях.

С этой целью это C.A.T.S. ' Цель состоит в том, чтобы:

* Обеспечить , чтобы уровень и качество его программ и услуг предоставлялись недискриминационным образом;
* Содействовать полному и справедливому участию всех потенциально затрагиваемых общин в процессе принятия решений в области транспорта (участие общественности);
* Избегать, минимизировать или смягчать непропорционально высокие и неблагоприятные последствия для здоровья человека и окружающей среды, включая социальные и экономические последствия, своих программ, политики и деятельности для групп населения с низкими доходами и меньшинств;
* Предотвращать отказ, сокращение или значительную задержку в получении транспортных льгот малоимущими средствами и меньшинствами; и
* Обеспечить значимый доступ к программам и мероприятиям, связанным с транзитом, для лиц с Limited English Proficiency (LEP).

К.А.Т.С. Сотрудник по гражданским правам отвечает за инициирование и мониторинг деятельности по разделу VI, подготовку необходимых отчетов и обеспечение того, чтобы C.A.T.S. придерживается применимых законов и правил.

В тех случаях, когда речь идет о федеральных фондах, C.A.T.S. будет контролировать и обеспечивать соблюдение сторонними подрядчиками на любом уровне и каждым субреципиентом на любом уровне в рамках проекта всех требований, запрещающих дискриминацию по признаку расы, цвета кожи или национального происхождения, и будет включать недискриминационные формулировки во все письменные соглашения.

Любое лицо, которое хотело бы запросить дополнительную информацию о C.A.T.S. программы по защите гражданских прав, C.A.T.S. Обязательства по разделу VI или кто считает, что они были ущемлены какой-либо незаконной дискриминационной практикой в соответствии с разделом VI, могут связаться или подать официальную жалобу непосредственно одному или нескольким из следующих лиц:

* **C.A.T.S.**, через:
  + телефон по телефону (704) 336-RIDE(7433) TDD: 704-336-5051
  + интернет на [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org)
  + электронная почта по адресу telltransit@charlottenc.gov
  + Почта США в ATTN: C.A.T.S. Сотрудник по гражданским правам, 600 East Fourth Street, Шарлотт, NC 28202
* **Департамент кадров города Шарлотт**, 600 East Fourth Street, Шарлотт, NC 28202
* **Федеральная транзитная администрация** (FTA), подав жалобу в Управление по гражданским правам, Внимание: Группа по рассмотрению жалоб, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

C.A.T.S. обеспечивает письменный перевод жизненно важных документов в соответствии с Положением о безопасной гавани, содержащимся в Циркуляре ЗСТ 4702.1B, глава III, раздел 19.

Другой язык? www.ridetransit.org есть Google Translate или позвоните по телефону 704-336-7433. ¿Отро идиома? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. Язык? www.ridetransit.org google translate или позвоните по телефону 704-336-7433. 另一种语言? www.ridetransit.org 有谷歌翻译,或致电704-336-7433. 另一種語言? www.ridetransit.org 有谷歌翻譯,或致電704-336-7433. Une autre langue? www.ridetransit.org Google Translate ou appelez 704-336-7433. Другой язык? www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433. અન્ય ભાષા? www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다. Оутра Лингва? www.ridetransit.org Google Translate stamps ou ligue para 704-336-7433. Язык вани? www.ridetransit.org yana da Google Translate ko kira 704-336-7433. Скрип? www.ridetransit.org nwere Google Скрип на-akpcrea 704-336-7433. Миран ти Эде? www.ridetransit.org ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433. Лукад кале? www.ridetransit.org ayaa Google Translate ama wac 704-336-7433.

# РАЗМАХ

Эта процедура разъясняет формальные и неофициальные процедуры подачи жалоб по разделу VI, сообщает о правах и обязанностях заявителя и определяет обязанности C.A.T.S. . Это не исключает права любого заявителя подавать жалобы непосредственно в Федеральную транзитную администрацию (FTA) или обращаться за частным юридическим представительством.

Неофициальные и официальные жалобы должны быть поданы в течение 180 календарных дней с момента события , которое составляет основу претензии. Если проблема продолжается, жалоба должна быть подана в течение 180 календарных дней с момента последнего происшествия. Время, необходимое для рассмотрения жалобы и ее расследования, будет варьироваться в зависимости от сложности вопроса; однако будут приложены все усилия для обеспечения разрешения неофициальных жалоб в течение 30 рабочих дней и официальных жалоб в течение 60 рабочих дней.

Для урегулирования может быть использован вариант неофициальных посреднических встреч между затрагиваемыми сторонами.

Соблюдение Раздела VI является обязанностью каждого C.A.T.S. служащий. К.А.Т.С. Управление по гражданским правам отвечает за мониторинг и отчетность о соблюдении, расследование жалоб и администрирование программы.

# Ссылки

49 CFR Часть 21

Циркуляр ЗСТ 4702.1B

Циркуляр ЗСТ 4703.1

Административный указ 12898 *«Федеральные меры по обеспечению экологической справедливости в отношении меньшинств и групп населения с низкими доходами*».

C.A.T.S.  *Процесс* *отслеживания информации о клиентах* CSVS04

# ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Неофициальная жалоба по разделу VI**  представляет собой устное или письменное сообщение, полученное городом Шарлотт или C.A.T.S. сотрудники из числа представителей общественности, ссылающиеся на общую жалобу на дискриминацию в отношении C.A.T.S. льготы, услуги, удобства, программы или мероприятия.

**Официальная жалоба раздела VI** представляет собой подписанную письменную жалобу на дискриминацию по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения или языка происхождения, поданную непосредственно в Управление по гражданским правам FTA, Департамент людских ресурсов города Шарлотт или C.A.T.S. . К.А.Т.С. Раздел VI Форма жалобы на дискриминацию (CivRF01) доступна на нескольких языках и подписана стороной, подавшей жалобу, стремящейся исправить предполагаемую дискриминацию.

**Дискриминация** - это действие или бездействие, преднамеренное или непреднамеренное, в любом C.A.T.S. программа, деятельность или услуга, которые приводят к несопоставимому лечению, несопоставимому воздействию или увековечиванию последствий предшествующего дискриминации по признаку расы, цвета кожи или национального происхождения (*определение Циркуляра ЗСТ 4702.1B*).

**Лица с ограниченным знанием английского языка** (LEP) относятся к лицам, для которых английский не является их основным языком и которые имеют ограниченную способность читать, писать, говорить или понимать английский язык. В него входят люди, которые сообщили переписи населения США, что они говорят по-английски менее хорошо, не очень хорошо или вообще не говорят по-английски. (*Определение циркуляра ЗСТ 4702.1B*)

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Колл-центр C.A.T.S. будет в первую очередь отвечать за прием неофициальных жалоб по разделу VI.

Руководители отделов должны представить письменный ответ, который включает разрешение жалобы или план действий, в Управление по гражданским правам в течение 15 рабочих дней с момента получения жалобы. Если это не будет завершено в течение 15 рабочих дней, руководитель Отдела сообщит о необходимости продления в письменном виде в C.A.T.S. Управление по гражданским правам.

Управление по гражданским правам несет ответственность за:

* Оценивать жалобы по разделу VI на предмет их соответствия,
* Жалобы на разрыв для обеспечения того, чтобы пострадавшие подразделения предприняли какие-либо рекомендуемые корректирующие действия,
* Мониторинг дат ответа,
* Выводы Communicate заявителю, и
* Тенденции Report, планы действий и несоблюдение C.A.T.S. ' Лидерство Team.

# Обработка неофициальных жалоб

## Потребление

Получение Упоном жалобы в соответствии с разделом VI, C.A.T.S. Представители колл-центра кодируют жалобу в своей базе данных как TVI (Раздел VI) и обрабатывают жалобу в соответствии с C.A.T.S. CsVS04  *Процесс отслеживания клиентской информации.* Затем жалоба направляется соответствующему контактному лицу отдела и сотруднику по гражданским правам в течение трех (3) рабочих дней с момента получения.

## Обработка жалобы и ее решение

Если сотрудник по гражданским правам определяет , что жалоба идентифицирует потенциальное нарушение раздела VI, он / она назначает номер отслеживания жалобы, вносит жалобу в базу данных жалоб раздела VI, уведомляет пострадавшего начальника отдела, и расследует предполагаемое нарушение. В течение трех (3) рабочих дней с момента получения начальник отдела направит жалобу сотруднику, наиболее подходящему для решения этой проблемы.

Отдел проведет консультации с Управлением по гражданским правам и предложит предлагаемую резолюцию в письменном виде. В течение трех (3) рабочих дней с момента получения предлагаемой резолюции Управление по гражданским правам предложит предложения или изменения к предлагаемой резолюции, если таковые имеются.

Управление по гражданским правам сообщит свои письменные выводы, включая шаги, предпринятые для решения этого вопроса, на том языке, на котором была получена жалоба, в течение разумного периода времени после разрешения жалобы в отделе. Управление по гражданским правам также направит информацию об этом сообщении в соответствующий отдел (отделы) и в C.A.T.S. Колл-центр.

Если Управление по гражданским правам определит, что жалоба не указывает на потенциальное нарушение раздела VI, Управление по гражданским правам уведомит об этом C.A.T.S. Колл-центр, менеджер пострадавшего подразделения и заявитель в течение разумного периода времени, и вопрос будет рассмотрен в рамках *процесса отслеживания информации о клиентах* (C.A.T.S. CSVS04) .

Прилагаются все усилия для обработки и разрешения неофициальных жалоб в соответствии с разделом VI в течение 30 рабочих дней.

## Апелляция

Нет права обжаловать разрешение неофициальной жалобы. Тем не менее, сторона имеет право подать официальную жалобу в течение 180 календарных дней с момента события или последнего наступления события.

# обработка официальных ЖАЛОБ

## Потребление

Управление по гражданским правам представит раздел VI "Дискриминация Complaint Form" на запрошенном заявителем языке. Формы жалоб на дискриминацию по разделу VI доступны на www.ridetransit.org на языках "Безопасной гавани", указанных в C.A.T.S. текущая Программа Титула VI.

## Обработка

Сотрудник по гражданским правам рассматривает официальную жалобу, чтобы определить, утверждается ли в жалобе о потенциальном нарушении раздела VI. Жалоба подлежит расследованию, за исключением случаев, когда:

* Он не ссылается на факты, которые устанавливают дискриминацию, как описано в разделе «Определения» этой процедуры, или
* Это не относится к программе или деятельности, контролируемой C.A.T.S. или Город.

Если Управление по гражданским правам определяет, что жалоба утверждает о потенциальном нарушении раздела VI, он/она присваивает номер отслеживания жалобы, вносит жалобу в базу данных жалоб раздела VI и уведомляет об этом затронутый отдел m анагер.

Если Управление по гражданским правам определит, что жалоба не указывает на потенциальное нарушение раздела VI, Управление по гражданским правам уведомит об этом C.A.T.S. Колл-центр, уполномоченный пострадавшего подразделения и заявитель в письменной форме в течение разумного периода времени, и этот вопрос будет рассмотрен в рамках *процесса отслеживания информации о клиентах* (C.A.T.S. CSVS04) .

## Расследование, определение и рекомендация

Если расследование оправдано, Управление по гражданским правам проведет расследование или назначит следователя для:

* идентифицировать основания предполагаемой дискриминации;
* Установить, когда и где имела место предполагаемая дискриминация;
* Выявление и опрос всех соответствующих сторон;
* Просмотр соответствующих документов; и
* Посещение сайта Make для получения фактической информации.

Если заявитель не отвечает на просьбы о предоставлении дополнительной информации и представленной информации недостаточно для продолжения расследования, сотрудник по гражданским правам может закрыть жалобу.

По завершении тщательного расследования следователь подготовит отчет о расследовании, чтобы обобщить результаты и предложить соответствующие корректирующие действия. Доклад должен быть представлен в Управление по гражданским правам по завершении расследования.

## Сообщение выводов и разрешение жалоб

Управление по гражданским правам примет, отклонит или изменит отчет о расследовании, а затем проконсультируется с соответствующим отделом для разработки плана корректирующих действий. Управление по гражданским правам подготовит письменное определение и представит его в C.A.T.S. ' Легальское управление по обзору и анализу. Как только окончательное решение будет готово к выпуску, Управление по гражданским правам и C.A.T.S. ' Legal Office встретится с руководителем соответствующего отдела (отделов) для передачи окончательного решения и рекомендаций в отношении корректирующих действий, если таковые имеются.

Управление по гражданским правам направит заявителю письменное уведомление о результатах расследования и C.A.T.S. ' предлагаемые корректирующие действия, если таковые имеются. Управление по гражданским правам направит копии этого сообщения в C.A.T.S. Центр обработки вызовов и затронутые подразделения. Управление по гражданским правам будет вести учет всех обсуждений и хранить все документы, касающиеся расследования, в конфиденциальном деле.

В случае обнаружения несоответствия Управление по гражданским правам сообщит о полученных результатах в C.A.T.S. " Leadership Team, прежде чем обнародовать выводы заявителю.

## Апелляция

В письменном уведомлении заявителю будет разъяснено, что он или она имеет право подать апелляцию в Управление по гражданским правам ЗСТ или обратиться за частным юридическим представительством.

# Необходимые записи

* CivRF01 Раздел VI Форма жалобы на дискриминацию (на английском языке) доступна на нескольких языках, как указано в 7.1.
* Приложение A – Раздел VI Заявление для размещения в общественных местах
* Управление гражданских прав C.A.T.S. будет хранить все документы, связанные с расследованием
* Жалобы и последующая информация будут введены и сохранены в Cityworks.

Сводка изменений

Весь документ: Внесены незначительные изменения в формулировки для повышения ясности. Заменил «Неравное обращение» на «Дискриминацию» повсюду.

1.0Добавленная ссылка на Административный указ 12898.

Пересмотренный К.А.Т.С. ' цели.

Обновленная контактная информация Управления по гражданским правам ЗСТ.

3.0Добавить 49 CFR Часть 21 и Административный указ 12898 к списку литературы.

4.0Перевыпуск определений терминов "неофициальная жалоба по разделу VI" и "официальная жалоба по разделу VI".

Добавлено определение «дискриминации».

Исключены определения «неравное обращение» и «обеспечение безопасной гавани».

5.0Признано, что Управление по гражданским правам несет ответственность за отслеживание жалоб для обеспечения того, чтобы затронутые отделы предприняли какие-либо рекомендуемые меры по исправлению положения.

6.1Изменение «в течение трех дней с момента получения» на «в течение трех (3) рабочих дней с момента получения».

6.2Привык с целью указания сотрудника по гражданским правам предложит предложения или изменения к предлагаемой резолюции, если таковые имеются.

Управление по гражданским правам, пересмотренное с целью уточнения, сообщит заявителю свои письменные выводы, включая шаги, предпринятые для решения этого вопроса, на том языке, на котором была получена жалоба, в течение разумного срока после разрешения жалобы в отделе (ранее в течение 30 рабочих дней после разрешения жалобы в отделе).

Пересмотренный, чтобы указать, если Управление по гражданским правам определит, что жалоба не идентифицирует потенциальное нарушение раздела VI, вопрос будет рассматриваться в *рамках процесса отслеживания информации о клиентах* (C.A.T.S. CSVS04).

7.3 Добавлено: "Если заявитель не отвечает на просьбы о предоставлении дополнительной информации и представленной информации недостаточно для проведения расследования, сотрудник по гражданским правам может закрыть жалобу".

7.4Заменить «предлагаемую резолюцию» на «план действий по исправлению положения».

8.0Перевыпуск для уточнения C.A.T.S. Управление по гражданским правам будет хранить все документы, связанные с расследованием.

Пересмотрено для уточнения жалоб и последующей информации, которая будет введена и сохранена в Cityworks (ранее CALLTRAK).

Это политика C.A.T.S. осуществлять свои программы и услуги в полном соответствии с разделом VI Закона о гражданских правах 1964 года с внесенными в него поправками, который требует, чтобы ни одно лицо по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения или языка происхождения не было исключено из участия, лишено преимуществ или иным образом подвергнуто дискриминации в любой программе или деятельности, финансируемой из федерального бюджета. Кроме того, Исполнительный указ 12898 устанавливает миссию экологической справедливости для меньшинств и групп населения с доходом во всех федеральных программах, политике и мероприятиях. С этой целью это C.A.T.S. цель:

* Обеспечить , чтобы уровень и качество его программ и услуг предоставлялись недискриминационным образом;
* Содействовать полному и справедливому участию всех потенциально затрагиваемых общин в процессе принятия решений в области транспорта (участие общественности);
* Избегать, минимизировать или смягчать непропорционально высокие и неблагоприятные последствия для здоровья человека и окружающей среды, включая социальные и экономические последствия, своих программ, политики и деятельности для групп населения с низкими доходами и меньшинств;
* Предотвращать отказ, сокращение или значительную задержку в получении транспортных льгот малоимущими средствами и меньшинствами; и
* Обеспечить значимый доступ к программам и инициативам, связанным с транзитом, для лиц с Limited English Proficiency (LEP).

Сотрудник по гражданским правам C.A.T.S. отвечает за инициирование и мониторинг деятельности в соответствии с Разделом VI, подготовку необходимых отчетов и обеспечение того, чтобы C.A.T.S. придерживается применимых законов и правил.

В тех случаях, когда речь идет о федеральных фондах, C.A.T.S. будет контролировать и обеспечивать соблюдение сторонними подрядчиками на любом уровне и каждым субреципиентом на любом уровне в рамках проекта всех требований, запрещающих дискриминацию по признаку расы, цвета кожи или национального происхождения, и будет включать недискриминационные формулировки во все письменные соглашения.

Любое лицо, которое хотело бы запросить дополнительную информацию о C.A.T.S. программа по гражданским правам, C.A.T.S. Обязательства по разделу VI или кто считает, что они были ущемлены какой-либо незаконной дискриминационной практикой в соответствии с разделом VI, могут связаться или подать официальную жалобу непосредственно одному или нескольким из следующих лиц:

* **C.A.T.S.**, через:
  + телефон по телефону (704) 336-RIDE(7433) TDD: 704-336-5051
  + интернет на [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org)
  + электронная почта по адресу telltransit@charlottenc.gov
  + Почта США в ATTN: C.A.T.S. Сотрудник по гражданским правам, 600 East Fourth Street, Шарлотт, NC 28202
* **Департамент кадров города Шарлотт**, 600 East Fourth Street, Шарлотт, NC 28202
* **Федеральная транзитная администрация** (FTA), подав жалобу в Управление по гражданским правам, Внимание: Группа по рассмотрению жалоб, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

C.A.T.S. обеспечивает письменный перевод жизненно важных документов в соответствии с Положением о безопасной гавани, содержащимся в Циркуляре ЗСТ 4702.1B, глава III, раздел 9.

Другой язык? www.ridetransit.org есть Google Translate или позвоните по телефону 704-336-7433. ¿Отро идиома? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. Язык? www.ridetransit.org google translate или позвоните по телефону 704-336-7433. 另一种语言? www.ridetransit.org 有谷歌翻译,或致电704-336-7433. 另一種語言? www.ridetransit.org 有谷歌翻譯,或致電704-336-7433. Une autre langue? www.ridetransit.org Google Translate ou appelez 704-336-7433. Другой язык? www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433. અન્ય ભાષા? www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다. Оутра Лингва? www.ridetransit.org Google Translate stamps ou ligue para 704-336-7433. Язык вани? www.ridetransit.org yana da Google Translate ko kira 704-336-7433. Скрип? www.ridetransit.org nwere Google Скрип на-akpcrea 704-336-7433. Миран ти Эде? www.ridetransit.org ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433. Лукад кале? www.ridetransit.org ayaa Google Translate ama wac 704-336-7433.



03/14/2018

Джон М. Льюис-младший Дата

Главный исполнительный директор, Charlotte Area Transit System

Директор по общественному транспорту, город Шарлотт