

وزارة النقل الأمريكية
قسم حماية مستهلكي خدمات الطيران

مشاكل الحقوق المدنية المتعلقة بالسفر جواً
أين تقدم الشكاوى

تتروى صحيفة المعلومات هذه معلومات الاتصال لمساعدة أفراد الشعب الذين يشعرون بأنهم تعرضوا للتمييز في المطارات على رفع شكواهم إلى الجهات المختصة المعنية في الحكومة الفيدرالية. ومنذ الأحداث المروعة للحادي عشر من سبتمبر، بذلت مختلف المؤسسات داخل الحكومة الفيدرالية جهوداً للحول دون التسبب في الأذى المتعمد لجهاز الطيران الهام. ومن خلال الحفاظ على أمن جهاز الطيران الوطني، اتخذنا خطوات تضمن توفير حماية القانون المتساوية للجميع وعدم تعرض أي شخص للتمييز غير المشروع، عند التنقل داخل البلاد.

وبالرغم من أننا نتوقع من ضباط الأمن ومسؤولي الشرطة في المطارات أن يلتزموا كلياً بقوانين الحقوق المدنية، إلا أننا ندرك بعض الأفراد سيعرون أحياناً بأنهم تعرضوا للتمييز غير المشروع. كما ندرك أنه نظراً لتواجد أنواع مختلفة من الأفراد في جهاز النظام الأمني وضباط الأمن في المطار، يزداد الازدحام حول الجهة التي يجب رفع الشكاوى إليها. وقد قام مكتب تطبيق قوانين الطيران والدعاوى القضائية في وزارة النقل الأمريكية، بإعداد صحيفة المعلومات هذه لمساعدة المستهلكين في تحديد الجهة التي يجب أن يقدموا شكواهم إليها وكيفية القيام بذلك.

توجه الشكاوى الإدعاء بالتمييز على يد موظفي شركات الطيران (مثل الطيارين أو المضيفات أو المشرفين على البوابات أو موظفي مكتب تخليص معاملة السفر) إلى قسم حماية مستهلكي خدمات الطيران لوزارة النقل الأمريكية والذي يوفر نماذج يستطيع المستهلك إنزالها وطباعتها من موقعه على العنوان: <http://www.dot.gov/airconsumer/problems.htm>. ويستلم قسم حماية مستهلكي خدمات الطيران الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان airconsumer@ost.dot.gov أو عن طريق البريد العادي على العنوان التالي:

Aviation Consumer Protection Division
U.S. Department of Transportation
400 7th Street, S.W. Room 4107
Washington, DC 20590

أما شكاوى الإدعاء بالتمييز على يد مفتشي الأمن الفيدراليين (مثلاً، الموظفون الذين يقومون بمعاينة وتفقيش الركاب وحقائب اليد عند حواجز التفقيش الأمني في المطار)، فتوجه إلى إدارة أمن النقل لدى وزارة النقل. وتستلم إدارة أمن النقل الشكاوى بالبريد على العنوان التالي:

Transportation Security Administration (TSA-1)
U.S. Department of Transportation
400 7th Street, S.W.
Washington, DC 20590

وتوجه شكاوى الإدعاء بالتمييز في المعاملة على يد **موظفي المطار** (مثل شرطة المطار) إلى مكتب الحقوق المدنية في إدارة الطيران الفيدرالي. ويستلم مكتب الحقوق المدنية لإدارة الطيران الفيدرالي الشكاوى على العنوان التالي:

Federal Aviation Administration
Office of Civil Rights
800 Independence Avenue, S.W. Room 1030
Washington, DC 20591

وتوجه شكاوى الإدعاء بالتمييز في المعاملة على يد أفراد **الحرس الوطني** إلى مكتب مساواة التوظيف لمكتب الحرس الوطني. ويستلم مكتب مساواة التوظيف لمكتب الحرس الوطني الشكاوى على العنوان التالي:

Mr. Felton Page- Director, EEO Division
National Guard Bureau, EO
Jefferson Plaza 1, Room 2400
1411 Jefferson Davis Highway
Arlington, VA 22202-3231

وتوجه شكاوى الإدعاء بالتمييز في المعاملة على يد أفراد **مكتب التحقيقات الفيدرالي** إلى مكتب المحقق العام لوزارة العدل و/ أو مكتب المسؤولية المهنية في مكتب التحقيقات الفيدرالي. ويستلم مكتب المحقق العام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني على العنوان التالي: oig.hotline@usdoj.gov أو هاتفياً على الرقم 800-8694499 أو بالفاكس على الرقم 202-616-9881 إضافة إلى البريد العادي. أما العنوانين البريديين لهذين المكتبين فهما:

Office of the Inspector General
U.S. Department of Justice
950 Pennsylvania Aven., N.W. Suite 4706
Washington, DC 20530

Office of Professional Responsibility
Federal Bureau of Investigation
U.S. Department of Justice
935 Pennsylvania Avenue, N.W.
Washington, DC 20535

وتوجه شكاوى الإدعاء بالتمييز في المعاملة على يد موظفي دائرة الهجرة والجنسية لوزارة العدل، بما في ذلك أفراد خفر الحدود إلى مكتب المحقق العام لوزارة العدل و/ أو إلى مكتب التدقيق الداخلي لدائرة الهجرة والجنسية. ويستلم مكتب المحقق العام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني على العنوان التالي: oig.hotline@usdoj.gov أو هاتفياً على الرقم 800-869 4499 أو بالفاكس على الرقم 202- 616 9881، إضافة إلى البريد العادي. أما العنوانين البريديين لهذين المكتبين فهما:

Office of the Inspector General
U.S. Department of Justice
950 Pennsylvania Ave., N.W. Suite 4706
Washington, DC 20530

Office of Internal Audit
Immigration and Naturalization Service
U.S. Department of Justice
425 I Street, N.W. Room 3260
Washington, DC 20536

وتوجه شكاوى الإدعاء بالتمييز في المعاملة على مسؤولي دائرة الجمارك إلى مكتب الشؤون الداخلية لوزارة المالية. ويستلم مكتب الشؤون الداخلية لوزارة المالية الشكاوى عبر الهاتف على الرقم 202- 927-1016 أو 1-877-422-2557 (24 ساعة يومياً) أو الفاكس على الرقم 202-927-4607 أو البريد على العنوان التالي:

Department of Treasury
Office Internal Affairs
U.S. Customs Service
P.O. Box 14475
1200 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20044

صدر بتاريخ 2002/03/27 وعدل بتاريخ 2002/04/08 و 2002/07/26 عن مكتب المستشار العام المساعد لإدارة تطبيق قوانين الطيران والدعاوى القانونية، وقسم حماية مستهلكي خدمات الطيران التابع له.

يمكن الحصول على معلومات إضافية بالاتصال airconsumer@ost.dot.gov.

Office of Aviation Enforcement and Proceedings
400 Seventh Street, SW, Room 4107
Washington, DC 20590
<http://airconsumer.ost.dot.gov>