



## 第六章投诉程序

VIA Metropolitan Transit (VIA) 致力于确保所有人受到《1964 年美国民权法案》修正案第六章规定的保护，不会因种族、肤色或原国籍等因素而被排除在其服务之外，或被剥夺享受其服务的利益。。 投诉须在涉嫌歧视发生后 180 日内提出。

VIA 将通过以下方式履行其承诺：

- 确保提供交通服务或其他福利的水平和质量，而不考虑种族、肤色、原国籍因素。
- 促进所有受影响人群充分、公平地参与交通决策。
- 防止与影响少数民族人口和低收入人口的计划和活动相关的福利遭到拒绝、减少或延迟。
- 如果客户要求，免费提供语言帮助。

### 投诉程序

#### 提交投诉

任何认为自己可能因任何基于种族、肤色、原国籍的非法歧视行为而受到侵害的人都可以向 VIA 提出投诉。VIA 鼓励立即提出投诉。VIA 将调查在涉嫌歧视事件发生后 180 个日历日内提交的投诉。可以通过以下方式提出投诉：使用《第六章投诉表》以书面形式填写并邮寄至下列地址；通过发送电子邮件至 [eeodcomplaints@viainfo.net](mailto:eeodcomplaints@viainfo.net) 或致电(210) 362-2011 进行口头投诉。

VIA Metropolitan Transit  
Attn: Office of EEO & DEI  
1021 San Pedro Avenue  
San Antonio, TX 78212

如果需要以其他语言提供信息，请联系(210)-362-2320。

除了利用 VIA 的第六章投诉流程外，投诉人也可以向联邦交通管理局（FTA）提交第六章投诉。

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attn: Title VI Program Coordinator  
East Building, 5<sup>th</sup> Floor TRC  
1200 New Jersey Avenue SE  
Washington, DC 20590

## 投诉内容

投诉书须包含对指控的足够详细的叙述性描述，以便 EEO 办公室了解发生的情况、发生时间以及所指控的歧视投诉的依据（例如种族、肤色、原国籍等）。投诉书须包含投诉人的所有联系信息，包括姓名、地址和电话号码，以及所有证人或了解相关事实的个人的所有联系信息。投诉书须由投诉人或其代表签署并注明日期。

## 投诉审查

EEO 办公室收到投诉表后，将对其进行审查，以确定该投诉是否属于第六章投诉。投诉人将在十（10）个工作日内收到一封确认函，告知他们是否会对投诉进行调查，并在需要时要求提供更多信息，以便进行调查。如果需要提供更多信息，EEO 办公室将联系投诉人，并给予投诉人三十（30）个工作日的时间提供所需信息。投诉人如果未能在特定日期之前提供所要求的信息，可能会导致投诉的行政结束或投诉解决的延迟。

如果 EEO 办公室确定投诉不属于第六章投诉，则投诉将被转发至适当的部门进行解决。EEO 办公室将与部门跟进，以确保投诉得到解决。

## 投诉调查

VIA 有最多六十（60）个日历日的时间来调查投诉；但是，EEO 办公室可自行决定将其延长至六十（60）个日历日以上。自确认函发出之日起，投诉人有三十（30）个工作日的时间向调查人员发送所要求的信息，否则案件可能会被行政驳回。EEO 办公室将至少采取以下步骤来调查涉嫌的歧视行为。

- 与人力资源部、总法律顾问和发起投诉的分部/部门联系并配合。
- 联系发生涉嫌歧视的所在分部/部门经理，确定是否已启动调查，并审查调查结果（如果已进行任何调查）。
- 确定并采访所有了解相关事实的人，包括投诉人、投诉人指定的人员和证人。
- 识别并审查所有相关文件、实践、政策和程序，以确定适当的解决方案。

## 后续投诉和/或修改后的投诉

任何后续投诉或修改后的投诉均应使用第六章投诉表提交。后续投诉或修改后的投诉也可通过电子邮件或其他书面格式提交。EEO 办公室将审查每个后续投诉或修改后的投诉，以确定该投诉是应作为独立投诉还是应并入原始投诉中。后续投诉或修改后的投诉可能会延迟解决的时间。

## 调查/处置完结

调查完成后，EEO 办公室将为总裁/首席执行官准备一份包含调查结果的最终调查报告。该流程和最终调查应在六十（60）个日历日内完成。

投诉人将收到一封信函，其中包含对每项投诉的指定处理，如下：

- **已证实的投诉** - 如果有充分证据证明指控，则投诉将被视为**已证实**（注：如果投诉得到证实，我们将立即采取适当的补救措施/解决方案来纠正歧视。此外，将与侵犯者一起审阅这项禁止歧视的政策和程序；并将依照 VIA 纪律政策采取相应纪律处分和/或培训。）
- **未经证实** - 如果没有充分证据证明指控，则投诉将被视为**未经证实**。

## 投诉申诉流程

如果投诉人对投诉的处理或解决不满，并希望就决定提出申诉，投诉人可以直接向以下机构提出申诉：

VIA Metropolitan Transit  
Attn:President/CEO  
123 North Medina Street  
San Antonio, TX 78207.

向 VIA 总裁/首席执行官提出的上诉须以书面形式在投诉处理/解决之日起三十（30）个工作日内提交。投诉须包含投诉人姓名、地址和电话号码，并且须说明投诉人认为投诉的处理或解决有误的依据。VIA 总裁/首席执行官将与投诉人共同商定时间和地点，以审查和考虑申诉。总裁/首席执行官将在审查之日起十五（15）个工作日内发布申诉的书面决定。

*注意：如果投诉人同时向 VIA Metropolitan Transit 和外部组织（如州政府或联邦政府）提出投诉，则外部机构的管辖权和调查将取代 VIA 的程序，VIA 的调查可能会暂停。*



## 第六章投诉表

VIA Metropolitan Transit 致力于确保所有人均受到《1964 年美国民权法案》修正案第六章的保护，不会因种族、肤色或原国籍等因素而被排除在其服务或计划之外，或被剥夺享受其服务或计划的利益，或在接受其服务或计划时受到歧视。投诉须在涉嫌歧视之日起 180 日内提出。

以下信息为必要信息，有助于我们处理您的投诉。如果您在填写本表格方面需要任何帮助，请致电 210-362-2011 或发送电子邮件至 [eeodcomplaints@viainfo.net](mailto:eeodcomplaints@viainfo.net) 联系 EEO 办公室。

**请填写、签署本表格并将其寄回至：**

VIA Metropolitan Transit  
Attn: Officer of EEO & DEI  
1021 San Pedro Avenue  
San Antonio, TX 78212

<b>第 I 部分</b>
姓名：
地址、城市、州和邮政编码：
电话（家庭）： 电话（工作）：
电子邮件地址：
<b>第 II 部分</b>
受到歧视者（如果非投诉者本人）： 姓名：
地址、城市、州和邮政编码：
<b>第 III 部分</b>
我认为我所经历的歧视属于以下方面（请勾选所有适用项）  <input type="checkbox"/> 种族 <input type="checkbox"/> 肤色 <input type="checkbox"/> 原国籍  涉嫌歧视的发生日期（年月日）： _____

请尽可能清楚地解释事情经过，以及为什么您认为您受到歧视。提供所涉及的所有 VIA 员工的姓名和职务和/或 VIA 服务或计划。解释所发生的事情、您认为应对此负责的人以及其他具体相关信息。如果需要额外空间，请附上额外纸张。此外，请附上您认为与此投诉相关的任何书面材料或其他信息。

**第 IV 部分**

您之前是否曾向该机构提交过歧视投诉？  是  否

如果您回答“是”，请提供您提交投诉的日期、投诉中所含歧视指控的摘要以及处理或解决方案。

**第 V 部分**

您是否已向任何其他联邦机构、州机构、地方机构或任何联邦法院或州法院提交此投诉？

是  否

如果是，请勾选所有适用项并注明机构或法院名称

联邦机构 \_\_\_\_\_  州机构 \_\_\_\_\_

联邦法院 \_\_\_\_\_  地方机构 \_\_\_\_\_

请提供此投诉所提交机构/法院的一个联系人的信息。

姓名：

职务：

机构：

电话：

我确认已阅读上述指控，并且据我所知和所信，该指控属实。

\_\_\_\_\_  
投诉人签名

\_\_\_\_\_  
日期

\_\_\_\_\_  
投诉人姓名（正楷书写或列印）

仅限 EEO 办公室使用：

VIA 接收日期： \_\_\_\_\_ 接收人： \_\_\_\_\_