

# 平等就业机会

## 第六章 - 投诉程序

### 1.0 概述

威尔( VIA )致力于保证平等就业机会和反歧视行动。为了达到这个目标,威尔将采取如下行动：

- 不分种族，肤色，原国籍，性别，年龄，残疾，威尔确保提供同等运输服务或其他利益的水平和质量；
- 促进少数族裔和低收入人群的充分和公平参与运输决策；
- 防止拒绝，减少或延迟少数族裔和低收入人群应得的权益和关联的项目活动；
- 保证英语能力有限 ( LEP ) 的人士能得到周到的威尔服务，和参与其项目和活动。

### 2.0 程序

任何人士如果觉得可能因为种族，肤色，原国籍，性别，年龄，残疾或英语能力等因素受到歧视，可以平等就业机会的威尔办公室 ( EEO ) 提出投诉。

需要英语辅助的客户可致电威尔的客户服务部，该客户服务部位于德克萨斯州圣安东尼奥，圣佩德罗 1021 号，78212 - ( 210 ) 362-2020。( The VIA Customer Service Department, located at 1021 San Pedro, San Antonio, Texas 78212 – (210)362-2020. )

### 2.1 提出申诉

投诉必须在 180 天内提交涉嫌歧视的日期。书面投诉可能会被发送到威尔，收件人:平等就业机会专员，800 西美特尔，圣安东尼奥，德克萨斯州 78212。(EEO Officer, 800 West Myrtle, San Antonio, Texas 78212)；或致电 ( 210 )

362-2075 ，或访问威尔网站网上投诉表格 <http://www.viainfo.net> ;或通过电子邮件 [sylvia.mendez@viainfo.net](mailto:sylvia.mendez@viainfo.net) ，然后转发投诉威盛平等就业机会专员(EEO)。

任何威尔员工如果意识到歧视投诉，应立即联系 EEO 官处理。

除了利用威尔的第六章投诉，投诉人可以向联邦运输管理局 ( FTA ) 民权办公室提出第六章投诉，收件人：第六章项目协调人，东大厦 5 楼，TCR ， 1200 新泽西大街，SE ，华盛顿特区，20590 。(Title VI Program Coordinator, East Building, 5<sup>th</sup> Floor, TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590.)

## 2.2 投诉内容

投诉必须包括指控的足够详细的叙述性描述，以使平等就业机会专员了解发生了什么，何时发生，以及涉嫌歧视申诉的基础（例如种族，肤色，原国籍等）。

投诉必须包括所有的联系信息，包括投诉人的姓名，地址和电话号码;以及所有的证人或相关个人联系信息。

投诉必须注明日期，并由投诉人，或他/她/他们的代表签字。

## 2.3 审查投诉

平等就业机会 ( EEO ) ，基于以下标准，官员将审阅投诉以确定投诉是否属于威尔平等就业机会办公室的管辖范围：

- 投诉人是否是受保护组的成员;
- 投诉人是否涉嫌基于种族，肤色，原国籍，性别，年龄，残疾或有限的英语语言能力的歧视性待遇;或
- 投诉人声称受到的不平待遇是否基于歧视或骚扰。

如果平等就业机会(EEO)主任裁定平等就业机会有管辖权，将启动调查程序。所有投诉均会立即进行调查，并以保密的方式处理。

如果管辖权不属于平等就业机会办公室，但属于另一个部门，投诉将被转发到相应的部门解决。接手部门将向平等就业机会办公室主任通报解决投诉所采取的步骤。

## **2.4 调查过程**

平等就业机会办公室官员将采取以下措施，最起码调查涉嫌歧视行为。具体的调查步骤包括：

- 联系被指控歧视的部门经理，以确定该部门是否已经开始初步的调查，及调查的结果；
- 确定和审查所有相关文件，惯例和程序，以确定适当的解决方案；
- 识别该投诉的知情人并与其面谈，知情人包括投诉人，证人，投诉人提供的其他知情人,有过类似经历或任何其他有关信息的人士。

## **2.5 后续的投诉和申诉修订**

任何后续的投诉或修订申诉应提交利用歧视申诉表。经修订的申诉，也可通过电子邮件或其他书面形式提交。该事务处主任将审查以后每次投诉或修订，以确定后续的投诉或修订是否独立的案例,或应该并入原来的投诉和调查。

## **2.6 完成调查/处置**

待调查完成后，将平等就业机会专员将准备一份最终的调查报告给总裁/首席执行官向起汇报调查结果。调查过程和最终的调查报告应于六十（60）个工作日内完成。

平等就业机会专员给每个投诉作如下决定：

- 投诉属实 - 如果有足够证据证明指控的投诉被证实。威尔将立即采取适当的补救行动（解决议案）以纠正歧视。此外，触犯者将被告知该禁止歧视的政策和程序。根据威尔纪律处分政策，触犯者将受到适当的纪律处分及/或培训。
- 不成立 - 如果没有足够的证据证明指控的投诉将不成立。

## 2.7 上诉程序

如果投诉人不同意投诉的处置或解决方案，投诉人希望对本决定提出上诉，他或她可以直接向威尔的总裁/首席执行官，800 西美特尔，圣安东尼奥，德克萨斯州 78212（VIA's, President/CEO, 800 West Myrtle, San Antonio, Texas 78212）或联邦运输管理上诉。

向威尔总裁/首席执行官的上诉必须是书面的，并在投诉处理后的三十个工作日内提出。内容应包括姓名，地址和投诉人的电话号码；并且必须说明，为什么投诉人认为投诉处置或决议是错误的。威尔总裁/首席执行官将设置一个双方同意的时间和地点与投诉人对上诉进行审查和考虑。在审查后 15 个工作日内，总裁/首席执行官将发出上诉的书面决定。

上诉到联邦运输管理局可提交联邦运输管理局（FTA），民权办公室，收件人：第六章项目协调人，东大厦 5 楼，TCR，1200 新泽西大道，东南，华盛顿特区，20590（Title VI Program Coordinator, East Building, 5<sup>th</sup> Floor, TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590）。

。

## 2.8 实施补救行动

如果发现有任何违反政策存在，适当的补救措施将立即采取。

## **2.9 EEO 官备存记录/报告要求**

根据本政策和程序要求,本平等就业机会专员负责保存所有记录和报告。