



第六章/民事权利投诉程序

根据 1964 年“民权法”第六章修正案的规定，VIA 城市交通致力于确保任何人不得根据种族，肤色或国籍（英语水平有限）被排除参与或拒绝接受其服务的利益。另外 VIA 也禁止基于性别，年龄和残疾的歧视。

VIA 将坚持以下承诺：

- 确保提供质量性的运输服务或其他福利，而不考虑种族、肤色、国籍、性别、年龄或残疾。
- 促进所有受影响人群充分和公平参与交通决策。
- 防止拒绝，减少或延迟与影响少数民族和低收入人口的计划和活动有关的福利。
- 确保英语能力有限的人(LEP)获取有意义的 VIA 服务，计划和活动。
- 如有要求，免费提供客户的语言帮助。

投诉程序

填写投诉

任何人认为他们可能因基于种族，肤色，国籍（有限的英语水平，性别，年龄或残疾）受到任何违法的歧视性行为而感到委屈，可以向 VIA 提出投诉，VIA 鼓励投诉立即提交，VIA 将在所指称歧视的投诉於 180 日之内提交后进行调查。投诉可以归档：以书面形式提交，邮寄到以下地址，使用标题为“第六章/民事权利投诉表格” (Title VI/Civil Rights Complaint Form)；或通过电子邮件寄至 EEO.officer@viainfo.net；或通过电话方式（210）362-2075。

VIA Metropolitan Transit
Attn: EEO Officer
800 West Myrtle, Suite 102
San Antonio, TX 78212

如果需要其他语言的信息，请联系（210）-362-2075。

申诉人除了在 VIA 使用第六章/公民权利申诉程序外，还可向联邦交通管理局(Federal Transit Administration, FTA)提出关于第六章的申诉。

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

投诉内容

投诉必须包括对指控的叙述性描述，以使 EEO 办事处能够了解发生的情况，发生的时间和所涉的歧视投诉的基础（例如种族，肤色，国籍等），投诉必须包括投诉人的所有联系信息包括姓名，地址和电话号码；以及所有具有相关知识的证人或个人的联系信息。投诉必须由投诉人或其代表签署并注明日期。

投诉审查

一旦 EEO 办公室收到投诉表格，将对其进行审查，以确定投诉是否构成第六条/民权申诉。申诉人将在 10 个工作日内收到一封确认函，通知他们投诉是否会被调查，并在需要时要求提供更多信息，以便进行调查。如果需要更多信息，EEO 将联系投诉人，投诉人应在 30 个工作日内提供所要求的信息。申诉人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终结或投诉解决的 延误。

如果 EEO 办事处确定投诉不构成第六章 /民权申诉，则投诉将转交给相关部门解决。EEO 办事处将与该部门密切配合确保解决投诉。

投诉调查

VIA 有多达 60 日来调查投诉；然而 EEO 可以在全权酌情决定的情况下予以延长。申诉人自确认函之日起的 30 个工作日内向调查员发送请求的信息，或者案件可以被行政解雇。EEO 至少将采取以下步骤来调查所谓的歧视行为。

- 如果进行了任何调查，请联系司法部/部门经理，确定调查是否已经启动，并检查调查结果。
- 识别和面试所有具有相关知识的人员包括投诉人，投诉人和证人确定的人员。
- 识别和审查所有相关文件，做法，政策和程序，以确定适当的决议。

后续和/或修复的投诉

任何随后或经修改的投诉都应使用“第六章/民事诉讼表”提交。后续或经修改的投诉也可以通过电子邮件或其他书面形式提交。EEO

将对每一个随后或经修订的投诉进行审查，以确定投诉是否应当自行承担，或是可以纳入原投诉。随后或经修正的申诉可能延误决议的时间。

完成调查/处置

调查完成后，EEO 将为调查结果提交最终调查报告至总裁/首席执行官的。流程和最终调查应在 60 天内完成。

申诉人将发出一封信，对每项申诉进行分配，内容如下：

- **实质投诉**

如果有足够的证据证明指控，投诉将被视为**实质**（注：如果投诉成立，适当的补救措施或决议将立即采取纠正歧视。此外，本禁止歧视政策和程序将与犯罪者进行审查；根据 VIA 的纪律政策，将采取适当的纪律处分和/或培训。）

- **无事实根据** - 如果没有足够证据证明指控，投诉将被视为不属实的。

上诉过程

如果申诉人对投诉的处置或解决不满意，并且申诉人希望对该决定提出上诉，他们可直接向以下地址提出上诉：

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

向 VIA 总裁/首席执行官的上诉必须以书面形式，将处置/解决投诉之日起 30 个工作日内提交。投诉必须包括申诉人的姓名，地址和电话号码，并且必须说明申诉人认为申诉的处理或解决是错误的依据。

总裁/首席执行官将设立一个共同商定的时间和地点，以便与投诉人进行上诉审查和审议。

总裁/首席执行官将在复审之日起 15 个工作日内对上诉发出对上诉的书面裁定。

注：如果申诉人同时向 VIA (VIA Metropolitan Transit) 提交投诉并与外部组织（如州或联邦政府）进行投诉，外部机构的管辖和调查将取代 VIA 的程序，VIA 的调查可能暂停。