



根据1964年修订的《民权法》第六章的规定，VIA Metropolitan Transit（VIA）致力于确保任何人都不会因种族、肤色或国籍而被排除在其服务之外、或被拒绝享受其服务利益。投诉须在指称的歧视情况发生后180天内提出。

VIA会通过下列方式履行承诺：

- 确保提供的运输服务或者其他的福利水平不受种族、肤色和国籍的限制。
- 推动所有受影响群体充分公平地参与交通决策。
- 如果影响少数民族和低收入群体的项目和活动涉及到福利，则避免该等福利取消、减少或延迟发放。
- 如有要求，免费为客户提供语言协助。

申诉程序 提出申诉

如有任何人员认为自己因种族、肤色和/或国籍而受到非法歧视行为的侵害，则其可向VIA投诉。VIA鼓励贵方立即提出投诉。在指控的歧视情况发生后180个日历日内，VIA会调查该等投诉。所有投诉可通过以下方式提出：以书面形式提交，并采用第VI篇 投诉表的格式邮寄至下列地址；请发送电子邮件至claudia.degonzalez@viainfo.net或拨打电话（210）362-2075进行口头通知。

VIA Metropolitan Transit

预期收件人：Claudia de Gonzalez, EEO 职员

800 West Myrtle, Suite 200

圣安东尼奥，德克萨斯州 78212

如需其他语言的信息，请拨打（210）-362-2075与我方联系。

除了利用VIA的第VI篇 投诉程序外，投诉人还可以向联邦交通管理局（FTA）提交第VI篇 投诉。

FTA

民事权利办公室

预期收件人：投诉团队

East Building, 5th Floor TRC

1200 New Jersey Avenue SE

美国华盛顿特区，20590

投诉内容

投诉中须详细说明指称的歧视情况，以便让EEO职员了解发生的事项、时间以及对指称情况的投诉依据（例如，种族、肤色、国籍）。

投诉中须纳入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情况的个人的所有联系信息。投诉表须由投诉人或其代表人签字并注明日期。

投诉审核

EEO收到投诉表之后会对其进行审核，以确定投诉是否构成第VI篇的投诉。投诉人会在十（10）个工作日内收到一封确认函，其中会说明是否将对投诉发起调查，以及是否需要提供更多信息，以便进行调查。如果需要更多信息，则EEO会联系投诉人，投诉人应在三十（30）个工作日内提供所需信息。如果投诉人未能在特定日期之前提供所要求的信息，则可能导致投诉的行政结案或延期解决。

如果EEO确定该等投诉不构成第VI篇的投诉，则该等投诉会被转交给相关部门进行解决。EEO会与各部门跟进情况，确保投诉得到解决。

投诉调查

VIA最多会在六十（60）个日历日调查该等投诉；但是，EEO可以自行决定延长六十（60）个日历日。自收到确认函之日起有三十（30）个工作日内，投诉人应向调查人员发送所需信息，否则该等案件会被行政驳回。EEO至少会采取下列步骤，对指称的歧视行为予以调查。

- 与人力资源部、法律事务所、涉嫌歧视发生地的部门联系并配合工作；
- 联系涉嫌歧视发生地的部门经理，确定是否已启动调查并审核调查结果（如已调查）；
- 确定并采访所有了解相关情况的人员，包括投诉人、投诉人确定的人员和证人；
- 确定并审核所有相关文件、行为、政策和程序，以确定妥当的解决方案。

投诉后续事项和/或投诉修正

任何投诉后续或修正均应使用第VI篇 投诉表进行归档。该内容也可通过电子邮件或其他书面形式提交。EEO将审核任何该内容，以确定该等投诉是否应独立存在或并入原申诉。投诉后续事项或修正可能会延长解决时间。

完成调查/处置

完成调查之后，EEO会为负责人/首席执行官（CEO）准备一份含调查结果的最终调查报告。所有程序和最终调查应在六十（60）个日历日内完成。

另外还会向投诉人发送一封函件，并对每项投诉进行如下处理：

- **经证实的投诉**—如果有足够的证据证明指控成立，则投诉会被视为**经证实**（注：如果投诉经证实，EEO会立即采取适当的补救措施/解决方案以纠正歧视行为。此外，我们会与被投诉的违规人员一起核实禁止歧视的政策和程序；并将根据VIA的惩处政策采取适当的惩处方案和/或实训。）
- **未经证实的投诉**—如果缺少足够的证据证明指控成立，则投诉会被视为**未经证实**。

投诉的上诉流程

如果投诉人对投诉的处理或解决方案不满意，并且投诉人希望对该等决定提出上诉，投诉人可以直接向以下机构提出上诉：

VIA Metropolitan Transit

预期收件人：负责人/CEO

123 North Medina Street

圣安东尼奥，德克萨斯州 78207

如果向VIA负责人/CEO提出申诉，则必须以书面形式提出，并在投诉处理/解决之日起三十（30）个工作日内提交。其中必须包括投诉人的姓名、地址和电话号码，并说明投诉人认为投诉处理或解决错误的依据。VIA负责人/CEO会与投诉人共同商定审核和考虑上诉的时间和地点。负责人/CEO将在审核之日起十五（15）个工作日内对该等上诉作出书面裁决。

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