

安娜堡地区交通管理局

第六篇投诉程序（拟议）

安娜堡地区交通管理局 (AAATA/TheRide) 致力于根据《1964 年民权法案》第六篇的要求，确保不会有人在参加其计划或服务时，因为种族、肤色或国籍而被排除在外或剥夺福利。如需了解关于 TheRide 非歧视义务的信息，或者如果您认为自己遭受了非法歧视并希望提起投诉，请通过电子邮件联系 TheRide，向安娜堡地区交通管理局提交 AAATA 第六篇投诉表 — 收信地址：Title VI, 2700 S. Industrial Hwy., Ann Arbor, MI 48104，或使用 TheRide 网站 www.theride.org 中的 “Contact Us”（联系我们）版块向我们发送电子邮件。

AAATA 的第六篇投诉表提供英语、西班牙语、中文、韩语与阿拉伯语版本，可在 AAATA 的总办公室打印。该表格也发布到了网站 www.TheRide.org 中 Title VI Notification Procedure（第六篇通知程序）版块内的 Customer Service（客户服务）页面。

对于我们收到的每一起指控种族、肤色或国籍歧视的投诉，无论其是否专门引用了第六篇，我们都将采用以下程序进行调查。所有投诉必须在受指控事件发生后 180 天内提交给我们。我们将在 7 天内通知投诉人，确认收件并告知正在调查该投诉。该通知可能会要求投诉人提供调查投诉所需的额外信息（例如，事件的具体时间）。我们将在收到投诉后 30 天内向投诉人邮寄书面形式的回应，告知调查结果。

如果指控涉及有关运营人员或客户服务人员的具体事件，则 AAATA 交通运输部门的管理人员将对事实展开初步调查。应当注意的是，AAATA 的所有公共汽车与设施均配有摄像头。事实证明，摄像头在解决有关特定事件的指控投诉方面非常有用。交通运输部门的管理人员将对事实进行初步调查，提出处分措施建议，并将投诉递交给首席执行官 (CEO)、副首席执行官或其代表。

对于更为一般性的指控，如 AAATA 服务设计或票价，首席执行官、副首席执行官或其代表将指定合适的高层管理人员进行初步调查，该管理人员还需向他们报告调查结果和建议，从而确定纠正措施。

首席执行官、副首席执行官或其代表将审核所有种族、肤色或国籍歧视投诉以及初步调查结果。首席执行官、副首席执行官或其代表将确定种族、肤色或国籍歧视投诉是否有效，并决定将要采取的纠正措施。请注意，即使歧视指控经被认定无效，在某些情况下，可能仍然有必要采取纠正措施。

投诉后 30 天内，首席执行官、副首席执行官或其代表将以书面形式（通过电子邮件）向投诉人提供她/他的调查结果，包括种族、肤色或国籍歧视投诉经调查是否有效，以及 AAATA 已采取或承诺将会采取的纠正措施。该信函将告知投诉人，投诉人可以向 AAATA

提供额外的信息，以便 AAATA 重新考虑其决定，且投诉人有权向联邦交通运输局 (FTA) 提交投诉。

除本政策以外，AAATA 还将跟进通过电话、网络、社交媒体和电子邮件提出的非正式投诉。