

Title VI 投诉程序

在收到的每一份投诉中，凡是指控基于种族、肤色或原国籍的歧视行为的，无论其是否具体提到 **Title VI**，均将依照下述程序进行调查。所有投诉必须在所指控的歧视事件/行为发生后的 **180** 天内提交。投诉人将在 **7** 日内收到确认提交投诉的通知，并获知该投诉正在调查中。此通知可能包括要求提供调查投诉所需的补充信息（如：事件发生的具体时间）。在提交投诉之日起的 **30** 天内，投诉人将通过邮寄方式获得书面答复。

如果指控内容涉及与运营人员或客服人员相关的具体事件，**AAATA** 交通部门管理人员将对事实开展初步调查。需要注意的是，所有 **AAATA** 的公交车和设施都配备了摄像头。事实证明，摄像头在解决针对具体事件的投诉时极为有用。运输管理人员将对事实作出初步判断，提出纪律处分建议，并将投诉传达给首席执行官 (CEO)、副首席执行官或其代表。

对于更为普遍的指控（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确定合适的高级员工开展初步调查，并由该高级员工将调查结果和整改措施建议汇报给首席执行官、副首席执行官或其代表。

首席执行官、副首席执行官或其代表将审查所有指控存在种族、肤色或原国籍的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做出最终裁决，判定所指控的基于种族、肤色或原国籍的歧视是否成立，并确定将采取的任何整改措施（见《附表 C：Title VI 项目 2023 年度更新——投诉

Title VI 投诉程序

程序》第 23 页)。请注意,即使所指控的歧视行为被判定不成立,在某些情况下仍可能需要采取整改措施。

首席执行官、副首席执行官或其代表将在投诉之日起 30 天内通过邮件形式向投诉人提供书面调查结果,其中包括基于种族、肤色或原国籍的歧视指控是否被判定成立,以及 AAATA 已采取或承诺采取的整改措施。该信函将告知投诉人:有机会提供可能导致 AAATA 重新审议其决定的补充信息,同时有权向美国联邦运输管理局 (FTA) 提出投诉。除了这项政策外,AAATA 还会跟进通过电话、互联网、社交媒体和电子邮件提出的非正式投诉。