

Orange County Transportation Authority

第六篇投诉程序

跟踪调查



奥兰治县交通管理局 (OCTA) 的政策是尽最大努力**确保所有**计划、服务、活动和福利的实施不受歧视。OCTA 遵循符合 Title VI 要求的投诉调查和格式程序。这是 OCTA 用于跟踪和调查指控基于种族、肤色或国籍的**歧视**的投诉的程序。

任何人如果认为他或她个人或作为任何特定类别人员的一员受到基于种族、肤色或国籍的歧视，可以向 OCTA、联邦交通局提出书面投诉 管理局 (FTA)，或运输部长。此外，OCTA 禁止对任何人进行恐吓、胁迫或参与其他歧视行为，因为他或她已提出申诉以确保获得第六篇保护的**权利**。

必须在涉嫌歧视发生之日起 **180** 天内提交签署的投诉，除非交通部长延长了提交时间。OCTA 鼓励首先向 OCTA 提交投诉以供解决。但是，如果投诉人对 OCTA 的决议不满意，则可以将同一投诉提交给 FTA 或交通部长进行调查。除非**另有**许可，否则所有影响 FTA 管理的项目的第六篇投诉的最终决定将由交通部长做出。

可以将签署的书面投诉直接提交给 OCTA 或以下指定的 FTA 办公室：

- Maggie McJilton, Executive Director
PACE/Office of Civil Rights
Orange County Transportation Authority
550 South Main Street
P.O. Box 14184
Orange, CA 92863-1584
- Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Title VI Program Coordinator
East Building, 5th Floor-TCR
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

投诉信息应包括指称的歧视行为发生的日期，即投诉人知道指称的歧视行为的日期； 或该行为被打折的日期或最近的行为实例。

投诉人应提供问题的详细描述，包括被视为投诉方的个人的姓名和职位。 指控必须涉及基于种族、肤色或国籍的歧视。 指控必须涉及联邦援助接受者、次级接受者或承包商的 OCTA 服务、计划或活动。

如果投诉人无法或无法提供书面陈述但希望 OCTA 或 FTA 调查涉嫌歧视的情况，则可以口头投诉歧视。 投诉人将接受授权接收投诉的适当官员的面谈。 如有必要，该官员将协助投诉人将口头投诉转化为书面投诉。 如有必要，将向所有投诉人提供翻译服务。 但是，所有投诉必须由投诉人或其代表签字。

可在 OCTA 网站 www.octa.net 上或致电 714-636-RIDE 联系 OCTA 客户关系部获取有关提交 Title VI 投诉的信息。 可以通过 titlevi-inquiries@octa.net 将电子邮件查询或初步投诉直接发送至 OCTA 民权办



公室。OCTA 巴士和 OCTA 商店提供的小册子中提供了英文和西班牙文的 Title VI 保护通知。714-636-RIDE 提供多语言翻译服务。

投诉格式:

- 所有投诉必须以书面形式提出并由投诉人或其代表签署，然后才能采取行动。投诉应尽可能完整地说明所指控歧视的事实和情况。
- OCTA 将向投诉人或其代表提供书面确认，表明 OCTA 已在十个工作日内收到投诉。

跟踪投诉:

- 以下投诉信息将由人民和社区参与司的民权办公室在 OCTA Title VI 投诉/调查日志中进行跟踪:
 1. OCTA 民权办公室收到投诉的日期
 2. 向投诉人发送确认信的日期
 3. 实体
 4. 保护类
 5. 计划/活动/服务
 6. 指控摘要
 7. 投诉的状态
 8. 是否对投诉进行了调查——是/否
 9. 所采取的行动
 10. 回复信已发送给投诉人 - 已采取行动

调查价值的确定:

OCTA 将在收到有效投诉后十五 (15) 个工作日内开始调查。投诉应被视为值得调查，除非:

- 从表面上看，它显然是轻浮或琐碎的。
- 在分配给确定管辖权和调查案情的时间内，被投诉方自愿承认不遵守规定并同意采取适当的补救措施。
- 在分配给确定管辖权和调查实质的时间内，投诉人撤回投诉；或者
- 存在不调查投诉的其他正当理由（例如，被告目前正在接受另一联邦机构的调查）。



要求投诉人和/或被投诉人提供更多信息:

如果投诉人或被投诉人未提交足够的信息来确定管辖权或调查价值，OCTA 可能会要求任何一方提供额外信息。该请求应在收到投诉后 15 个工作日内提出，并要求当事人在最初请求之日起 60 个工作日内提交信息。投诉人未能在指定时间范围内提交额外信息可能被视为确定没有调查价值的充分理由。受访者未能在指定时间范围内提交额外信息可能被视为确定不合规的充分理由。

调查报告:

OCTA 将在收到投诉后九十 (90) 天内完成调查。如果需要额外的时间进行调查，将联系投诉人。调查结束后，负责的调查员将准备一份书面报告。调查报告将包括以下内容:

- 投诉摘要，包括投诉人提出的问题的陈述和被投诉人对每项指控的答复，相关联邦、州和地方法律、规则、条例和指南的引用等。
- 调查说明，包括调查员联系的人员名单和所进行访谈的摘要；以及调查人员的调查结果和陈述。将向投诉人提供关闭信。

OCTA 时间表要求:

向 OCTA 民权办公室提交的签名申诉	180天
OCTA 书面确认自收到之日起	10天
开始调查	15天
要求投诉人提供更多信息	15天
提交额外信息	60天
完成调查	90天

记录保存要求:

OCTA 民权合规官将确保与 OCTA Title VI 投诉流程相关的所有记录与部门记录一起保存自投诉之日起七年。

记录将可用于合规审查审计。