

## 第六章投诉程序

Omnitrans 已制定了新的接收、调查及跟踪第六章投诉的程序。

任何人如认为他或她从Omnitrans受到基于种族、肤色或国籍的歧视可提交完整填写的客户联系单或Omnitrans.Org 上的联系表，或者致电Omnitrans的信息台提出口头投诉。投诉者必须在指控的歧视发生后180个历日内投诉。其投诉必须充分说明涉嫌歧视行为的实情和情况。

在收到投诉后，Omnitrans将在14个历日内向申诉人或其代表提供确认函。发了确认函之后，Omnitrans将调查确定该投诉是否潜在违规第六章。

根据1964年<<民权法案>>第六章，Omnitrans不可基于种族、肤色或国籍歧视任何人。每投诉必须证明有意或无意歧视所导成的不同待遇或影响，以达第六章投诉与潜在违规的标准。这可能包括Omnitrans无法解决的长期或直接歧视问题，或政策层面的不同服务或待遇。此些投诉将被视为需要评定，除非在以下情况下：显然是无中生有或微不足道；Omnitrans自承认违规，并同意采取适当的补救措施；投诉在时限内撤销；或有其他不必调查投诉的原因。为了按理监督，该投诉将记为第六章投诉。

Omnitrans 将完成审查过程并确定投诉的合法性，并在确认函发出日期后30个历日内以询问函或电子邮件通知投诉者。若决定不调查投诉，该通知将具体说明原因。若决定调查投诉，该通知将通知投诉者，并可要求补充信息以协助调查员准备调查。Omnitrans 必须在补充信息通知发出日期后21个历日内收到要求的信息。投诉者未能提供要求的额外信息可导致Omnitrans行政终止案件。若投诉者不欲再申诉，案件也可行政终止。

若申诉人欲在案后对决定提出上诉，她/他必须在调查结果信件日期后30个历日内书面致交：Omnitrans 客户服务主管，1700 W. 5<sup>th</sup> St, San Bernardino CA 92411。

也可直接联系Federal Transit Administration 提交投诉：

**FTA Office of Civil Rights  
1200 New Jersey Avenue SE  
Washington, DC 20590.**