

Toledo Area Regional Transit Authority
TARTA
2023 年 6 月

不歧视原则和第六章政策以及投诉的政策和流程

政策

TARTA 在就业、提供服务及/或业务行为中不会因种族、肤色、信仰、宗教、性别、婚姻状态、原国籍、性取向、血统、年龄、军籍以及身心残障而进行歧视。TARTA 禁止包括性骚扰在内的职场骚扰，以及对员工的报复。

这些程序涵盖了关于 TARTA 项目和活动的所有外部投诉，这些项目和活动遵从 1964 年《民权法案》第六章以及 49 CFR 21 “交通部门联邦援助项目中的不歧视原则”的规定。第六章规定，“在美国，任何人不得因种族、肤色或原国籍，而在接受联邦财政援助的任何项目或活动中被排除在外、被剥夺利益或遭受歧视”。

根据 23 CFR 200.9 (b)(3) 的要求，这些程序还涵盖根据其他相关非歧视法律提出的 TARTA 项目或活动的外部投诉，这些法律还进一步禁止基于残疾、性别、年龄和/或低收入的歧视。这包括但不限于，1973 年《康复法案》第 504 条、1987 年《民权复原法案》、1990 年《美国残疾人法》、23 USC 324、42 USC 610、13166 号总统行政令、美国交通部关于环境公正的命令以及 12898 号总统行政令。这些程序适用于所有 TARTA 管理的项目或活动有关的任何外部歧视投诉。

任何通过电话、邮件、电子邮件或当面向 TARTA 组织提出的外部投诉，信息或客户服务部工作人员都会立即受理并记录。投诉的内容多种多样，包括公交车站拆除、公交车晚点、司机态度、服务规定、公交车候车亭拆除、垃圾和/或许多其他问题。然而，如果投诉被确认为基于第六章的权利主张，该信息将由运营部门处理。

联邦法规 49 CFR 21 概述了该法律禁止的歧视行为的类型。其部分内容如下：

1. 本部分的适用对象不得直接或者通过合同或其他安排，以种族、肤色或原国籍为由：
 - i. 拒绝向个人提供该项目下的任何服务、经济援助或其他福利。
 - ii. 为个人提供的任何服务、经济援助或其他福利，与为该项目下其他人提供的有所不同，或以不同的方式提供。
 - iii. 在与接受该项目下的任何服务、经济援助或其他福利有关的任何事项上，使个人受到隔离或单独待遇。
 - iv. 以任何方式限制个人享受其他人在该项目下接受任何服务、经济援助或其他福利时所享有的任何优势或特权。
 - v. 在确定个人是否满足任何准入、登记、配额资格、会员资格或其他要求或条件时，对其进行区别对待，而这些要求或条件是为获得该项目下的任何服务、财政援助或其他福利所必须满足的。
 - vi. 在提供服务时拒绝给个人提供参与项目的机会，或以其他方式向他/她提供不同于给该项目下其他人提供的机会；或者
 - vii. 拒绝给个人提供作为规划、咨询或类似团体的成员参与其中，成为项目一份子的机会。

法律禁止任何形式的威胁或报复。这些程序并不剥夺投诉人向其它联邦、州或地方机构提出正式投诉或就所指控歧视的投诉寻求私人律师的权利。我们将尽一切努力尽早解决投诉问题。

投诉流程：

1. 任何个人、团体或实体，如果认为自己受到第六章非歧视条款所禁止的歧视，可以向运营部门提出书面投诉。正式投诉必须在所指控事件发生后 180 个日历天内提出。请使用我们在网站上的投诉表格：<https://tarta.com/non-discrimination-and-title-vi-complaint-form/>
2. 收到投诉后，TARTA 的发展和公平官员或指定代表将确认 TARTA 的管辖权、是否可以受理投诉以及是否需要其他信息。TARTA 还将通知投诉人已确认收到投诉。
3. TARTA 代表将指派或指定一名受投诉影响地区的工作人员调查投诉的具体情况。
4. 该投诉将被赋予一个案件编号，并记入 TARTA 记录中，以确定投诉的依据以及投诉人的种族、肤色、原国籍和性别。指定工作人员将开启调查。
5. 收到投诉后 50 个日历天内，TARTA 的调查员将准备一份调查报告供首席运营官或指定人员审查。该报告应包含对事件的叙述性陈述、受访者的身份、调查结果和处置建议。TARTA 还将包含各方（投诉人、被投诉人和证人）签署的宣誓书（如适用）。调查过程中收集的任何报告或文档也将包含在内。
6. 调查报告及其调查结果将送交 TARTA 的法律顾问审查。理事会将审查报告及相关文件，并在 10 个日历天内提供意见。
7. TARTA 的调查员将审查 TARTA 法律顾问提出的任何意见或建议。调查员将与首席运营官或指定人员讨论该报告及其建议。该报告将根据需要进行修改并发布最终版本。
8. 一旦 TARTA 的调查报告为最终版本，将妥善告知各方有关投诉的解决方案、纠正任何歧视性做法的建议以及上诉的权利。
 - 任何个人、团体或实体可以在接到最终报告的通知后 30 日内提出上诉。
 - 该上诉将提交给首席执行官办公室进行审查。
 - 收到后 30 日内，首席执行官办公室将作出最终决定和建议。
9. 如果在调查后确认 TARTA 存在歧视性行为，TARTA 将根据调查报告给出的建议采取一切必要行动，纠正歧视行为。

关于 TARTA 提交投诉的投诉流程的更多信息，请联系：Info@tarta.com。

客户关怀经理
TARTA
(419) 382 9901 x1801

首席执行官
TARTA
(419) 245-5222

如有要求，可为残障人士提供本文件的替代格式。请致电 (419) 382-9901 或发送电子邮件至 customerservice@tarta.com。Toledo Area Regional Transit Authority 项目和服务（包括辅助客运系统功能评估和辅助客运系统资格上诉）的所有语言辅助服务，都将免费向公众提供。