

首都地区交通运输管理局

第六章标准和投诉程序

标准

根据 1964 年《民权法》第六章，首都区交通运输管理局 (CATA) 致力于实施其计划和服务，不考虑种族、肤色或祖籍国。

任何人如果认为自己因种族、肤色或祖籍国原因，在获得 CATA 提供的福利和/或服务方面受到不公平待遇或歧视，可提交第六章投诉。

CATA 会在指控事件发生之日起的不超过 180 天内，调查收到的投诉。CATA 将处理包含第六章投诉表所有内容的投诉。

程序

1. 如提交第六章投诉，请通过以下方式联系 CATA 乘客体验部：致电 517-394-1100（密歇根转接中心号码 711）；或登录 cata.org/TitleVI 填写 [在线第六章投诉表](#)；或在该网站下载投诉表（[查看第六章投诉表 PDF](#)），用 PDF 阅读器打开投诉表，将填写完毕的投诉表保存，通过电子邮件发送至 titleVI@cata.org，或访问我们的行政办公室，地址：4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910。
2. 投诉应以书面形式（使用发布的表格）书写，并包括：
 - a. 经历歧视行为的人员的姓名、地址和电话号码；
 - b. 指控歧视行为的发生日期或投诉人发现指控的歧视的日期；和
 - c. 对歧视性做法或行为以及任何相关事实的简要但具体的描述。
3. CATA 收到投诉后，CATA 乘客体验部会将其录入乘客服务数据库。如果 CATA 确定其办公室具有管辖权 - 意即投诉适用于公共交通服务 - CATA 会对事件进行调查。
4. 对指控行为的调查将于 CATA 收到投诉通知的当天开始。将跟踪接收日期。CATA 调查投诉的工作人员应确认详情，并可要求获得乘客、证人和其他人的书面陈述。如果需要更多信息来解决案件，CATA 可能会联系投诉人。自联系之日起 10 个工作日内，投诉人需要将要求的信息发送给指定的案件调查员。如果在 10 个工作

日内投诉人没有联系调查员或调查员未收到补充信息，CATA 可以在行政上结案。

5. 如果 CATA 对投诉拥有管辖权并且有足够的信息，则该事宜将被分配给一名主管或经理，并应在 30 个工作日内完成调查。
6. 指定主管或经理会调查投诉、回复投诉的乘客或其他方，并关注数据库中的进展情况。指定主管或经理将就投诉事宜酌情与有关部门和乘客体验部主管合作。副首席执行官（CATA 的民权官员）将获得通知，并跟进投诉的进展情况。大部分投诉都是通过内部讨论和投诉人回应得以解决。此外，如果投诉人不再希望追查他或她的案件，则可以在行政上结案。
7. 投诉也可以提交给法律顾问。法律顾问将向 CATA 通报投诉进展情况。如果从联邦交通管理局民权部门、密歇根州民权局或其他政府机构收到投诉，法律顾问会参与其中。
8. 将通过电子邮件或正式信函（取决于投诉人的偏好）联系乘客，告知其调查结果。无论是结案函 (LOC) 还是发现函 (LOF)，都将详细给出调查结果。结案函会概述指控，并指出没有违反第六章的行为，因此案件将结案。LOF 会概述指控和有关指控事件的面谈，并解释是否会给予工作人员纪律处分、额外培训或采取其他措施。如对裁决不满，投诉人可在收到 LOC 或 LOF 之日起的 14 个工作日内提起上诉。
9. 当事方可自收到结果通知函之日起的 14 个工作日内提起上诉。CATA 只有在获悉新的事实的情况下，才会重新考虑其对某项投诉的决定。投诉人可向 CATA 首席执行官提起上诉。将在收到上诉后的 30 个工作日内转达投诉人最终上诉裁决。
10. 个人也可以直接向联邦运输管理局民权办公室提交投诉，收件人：第六章计划协调员，收件地址：East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave.SE, Washington, DC 20590。