

佛蒙特州交通局

## 第六章投诉程序

任何人如果认为自己个人或作为任何特定群体的成员，受到了基于种族、肤色、原国籍、性别、年龄、英语能力有限或残疾的歧视，均可向 AOT 的民权与劳工合规办公室提出投诉。

与第六章计划歧视有关的投诉可通过访问[第六章投诉表 \(https://tinyurl.com/aottitlevi\)](https://tinyurl.com/aottitlevi) 在线提交。提交后，AOT 第六章协调员将会联系投诉人。如需通过邮件、电子邮件或电话提交第六章投诉，联系信息如下：

Patricia Martin, 第六章协调员  
Vermont Agency of Transportation  
Office of Civil Rights and Labor Compliance  
219 North Main Street  
Barre, VT 05641

电子邮件：[patricia.martin@vermont.gov](mailto:patricia.martin@vermont.gov) 电话：802.595.6959

书面投诉必须由投诉人签名。通过电话或电子邮件提交的投诉和未签名的书面投诉必须在之后提交一份书面投诉，并由投诉人或其代表在首次口头/电子/未签名的投诉后的 10 个工作日内在书面投诉签名。通过电子邮件提交的询问将得到回复和跟踪。如果投诉人需要协助方可提交书面文件，则 AOT 民权办公室的一名成员将与投诉人面谈，并协助其将口头投诉转换为书面投诉。本文件必须由投诉人或其代表签名。联邦和州法律规定，必须在所指称的歧视事件发生后 180 天内提出投诉。

一旦收到书面投诉，AOT 将采取以下步骤处理投诉：

1. 投诉将被记录在由 AOT 民权办公室保管的 AOT 第六章投诉日志中，并注明投诉人的姓名、事件发生日期、所指称的伤害以及投诉人的相关人口统计信息。
2. AOT 第六章协调员将填写第六章投诉表（见第 29 页）。
3. 投诉表中的基本信息应包含以下内容：
  - a. 投诉事件发生的日期；
  - b. 事件发生的时间；
  - c. 事件发生的地点；以及
  - d. 尽可能详细地描述事件的来龙去脉，包括对问题的描述以及被视为投诉当事方的个人姓名及职务。
4. 填妥的表格将连同最初的投诉信以及任何其他通信内容的摘要一起，提交至联邦公路管理局 (FHWA) 佛蒙特分局办公室，以便最终提交给位于华盛顿特区的联邦公路管理局总部民权办公室 (HCR)。

## 佛蒙特州交通局

5. FHWA HCR 将决定是否受理、驳回或移交投诉。当 FHWA HCR 决定受理、驳回或移交投诉时，FHWA HCR 将通知投诉人、FHWA 佛蒙特分局办公室、AOT 和次级受助机构（如适用）。投诉处理可能有四种结果：

受理：如果投诉是及时提交的，且包含足够的信息来支持根据第六章提出的投诉，并且涉及到 FHWA 管辖范围内的事项，则 HCR 将向投诉人、AOT 和 FHWA 分局办公室发送一份书面通知，告知其已受理该投诉并将进行调查。

初步审查：如果不清楚投诉指控是否足以支持根据第六章提出的投诉，则 HCR 可以 (1) 驳回投诉或 (2) 进行初步审查，以从投诉人和/或被投诉人处获取更多信息，然后再决定是否受理、驳回或移交投诉。

程序性驳回：如果投诉未及时提交、未以书面形式提交并签名或者存在其他程序性/实际缺陷，则 FHWA HCR 将向投诉人、AOT 和 FHWA 分局办公室发出书面通知，表示将驳回该投诉。

移交\驳回：如果投诉在程序上是充分的，但 FHWA (1) 对投诉主题缺乏管辖权或 (2) 对被投诉人实体缺乏管辖权，则 FHWA HCR 将驳回该投诉或将其移交给具有管辖权的其他机构。如果 FHWA HCR 驳回投诉，则其会向投诉人、AOT 和 FHWA 分局办公室发送一份驳回投诉的书面通知。对于移交投诉，FHWA 将向相关联邦机构发送一份书面移交通知，并附上一份投诉副本，同时向美国交通部（DOT）民权办公室发送一份副本。

6. 投诉可能因以下原因而被驳回：

- a. 从发生所指称的事件到初次提出投诉的时间已超过 180 天。
- b. 指控不涉及第六章所涵盖的依据，例如种族、肤色、原国籍、年龄、性别、英语能力有限或残疾。
- c. 指控不涉及 AOT 或其联邦基金的一个次级受助机构。
- d. 多次要求投诉人提供处理投诉所需的补充信息，但投诉人均未作出回应。
- e. 经过合理尝试后仍无法找到投诉人。

7. FHWA HCR 负责对州交通部和其他主要受助机构进行所有调查。对于针对次级受助机构提出的投诉，FHWA HCR 可以自行进行调查，也可以委托主要受助机构所在州的 DOT 进行调查。如果 HCR 选择委托对次级受助机构进行调查，HCR 将向投诉人和被投诉人传达其受理投诉的决定，但 AOT 第六章协调员将负责进行所有数据请求、访谈和分析工作。

如果调查是由 AOT 第六章协调员/民权办公室进行的，则必须在收到 FHWA 委托后 60 天内完成。

如果由 FHWA HCR 进行调查，则没有规定时限，但 FHWA 力求在受理之日起 180 天内完成所有任务。

8. 如果调查由 AOT 第六章协调员进行，第六章协调员将创建一份调查报告 (ROI)，并将其发送给 FHWA HCR。HCR 将审查调查报告，并根据调查报告撰写调查结论书。

佛蒙特州交通局

## ADA 投诉程序

任何人如果认为自己因残疾而受到歧视，无论是作为个人还是作为任何特定人群的一员，都可以向佛蒙特州交通局民权办公室提出投诉。

所有与残疾歧视有关的投诉均应直接向佛蒙特州交通局 (AOT) 民权办公室的 ADA 与第六章协调员 Patricia Martin 提出。

投诉可通过电子方式、电话、传真或美国邮政 (USPS) 提交，具体方式如下：

- 通过电子方式在 AOT 网站提交：<https://tinyurl.com/aotada>
- 电子邮件：[AOT.CRADA@vermont.gov](mailto:AOT.CRADA@vermont.gov)
- 电话：802.595.6959
- Patricia Martin, ADA 和第六章协调员
  - Vermont Agency of Transportation
  - Office of Civil Rights
  - 219 North Main Street
  - Barre, VT 05641

所有向 AOT 提交 ADA 投诉的个人都将在提交投诉后三 (3) 个工作日内收到联系。AOT 致力于为所有 ADA 投诉和疑虑提供公平、迅速的回应和解决流程。如果个人在提交投诉时需要帮助，AOT ADA 协调员或 AOT 民权办公室的其他成员将协助该个人提交投诉。联邦和州法律规定，必须在所指称的歧视事件发生后 180 天内提出投诉。

提交投诉后，AOT 将采取以下步骤处理投诉：

1. AOT 将在投诉提交后三 (3) 个工作日内与投诉人取得联系，向其解释投诉流程，并提供解决投诉问题的指导和协助。
2. AOT ADA 协调员将发起一份投诉表。
3. 投诉表中的基本信息应包含以下内容：
  - a. 投诉事件发生的日期；
  - b. 事件发生的时间；
  - c. 事件发生的地点；以及
  - d. 尽可能详细地描述事件的来龙去脉，包括对问题的描述以及被视为投诉当事方的个人姓名。
4. 填妥的表格将连同最初的投诉信以及任何其他通信内容的摘要一起，提交给 AOT 民权主任进行审查。民权主任将确定投诉的管辖权和可接受性，以及是否需要补充信息。在获得任何补充信息后，民权主任将决定是受理还是驳回投诉。
5. 投诉人将收到 AOT 受理或驳回投诉的书面通知。
6. 投诉可能会因以下原因而被驳回：
  - a. 从发生所指称的事件到初次提出投诉的时间已超过 180 天。
  - b. 指控不涉及残疾问题。
  - c. 指控不涉及 VTrans 或其联邦基金的一个次级受助机构。
  - d. 多次要求投诉人提供处理投诉所需的补充信息，但投诉人均未作出回应。
  - e. 经过合理尝试后仍无法找到投诉人。

## 佛蒙特州交通局

7. 受理的投诉将被分配一个案件编号，并记录在一个数据库中和由 AOT 民权办公室保管的 AOT ADA 投诉日志中，注明投诉人的姓名、事件发生日期以及所指称事件的相关信息。

8. 在接受过投诉调查培训的民权办公室其他成员的协助下，AOT ADA 协调员将对投诉展开调查，并在受理投诉后不超过 45 天内完成报告。报告应包括对事件的叙述性描述、受访者的身份、调查结果以及处理建议。

9. AOT 民权办公室主任将审查该报告，如果认为合适，则将其移交给 AOT 的法律部门。民权办公室主任将在与法务专员协商后接受或驳回处理建议，如果发现所涉个人不符合 ADA 计划的要求，则将确定补救措施。

10. 调查结果和民权办公室主任的裁定将邮寄给投诉人。通知应包括有关投诉人上诉权利的信息和如何提起上诉的说明。上诉通知如下：

- a. 如果有新的事实浮现，AOT 将重新考虑这一裁定。
- b. 如果投诉人对 AOT 的裁定和/或解决方案不满意，可将同一投诉提交给下列相关联邦机构：

Federal Transit Administration (FTA) Office of Civil Rights  
1200 New Jersey, S.E. 5th Floor TRC East Building  
Washington, DC 20590  
电话：202.366.4043

或

Federal Highway Administration (FHWA) Vermont Division  
87 State Street, Suite 216  
Montpelier, VT 05602  
802.828.4423

11. AOT 将在首次收到投诉后 120 天内向上述相关机构提交投诉副本、AOT 的调查报告、调查结论书以及补救行动计划。

12. 根据《美国联邦法规》第 2 篇第 200.334 节、佛蒙特州档案总表 GRS-1000.1102 和 ADA 通函 4701.1 第 12.7.3 节的规定，AOT 应将收到的所有不合规投诉存档一年，并将所有此类投诉的记录存档五年。

佛蒙特州交通局

## 投诉表

我认为我（或他人）因以下原因遭受了歧视：（请选择所有适用的选项）：

种族 \_\_\_\_\_ 肤色 \_\_\_\_\_ 原国籍 \_\_\_\_\_ 残疾 \_\_\_\_\_ 其他 \_\_\_\_\_

名： \_\_\_\_\_ 姓： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

城市： \_\_\_\_\_ 州： \_\_\_\_\_ 邮政编码： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_ 电子邮件： \_\_\_\_\_

投诉日期： \_\_\_\_\_ 所指称歧视的发生日期和时间： \_\_\_\_\_

事件发生的地点： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

尽可能清楚地解释所发生的事情以及您认为自己遭受歧视的原因。列出歧视您的人的姓名和联系信息（如果知道）以及任何证人的姓名和联系信息： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

本投诉所针对的机构名称： \_\_\_\_\_

机构联系人： \_\_\_\_\_

联系人的职务/职位： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

您之前是否向该机构提出过 ADA 第六章投诉？ 是\_\_\_\_否\_\_\_\_

请补充与您的投诉相关的任何其他信息： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

佛蒙特州交通局

您是以自己的名义提出投诉的吗？ 是\_\_\_\_否\_\_\_\_ 如果否，请提供以下信息：

您代为提交投诉的人员姓名： \_\_\_\_\_

您与您代为提交投诉的人员关系： \_\_\_\_\_

请解释您为何代表第三方提交此投诉： \_\_\_\_\_

您是否已获得此人的许可来提交此投诉？ 是\_\_\_\_否\_\_\_\_

您是否向任何其他联邦、州或地方机构，或任何联邦或州法院提交过此投诉？ 是\_\_\_\_否\_\_\_\_ 如果是，请提供以下信息：

机构名称： \_\_\_\_\_

机构联系人： \_\_\_\_\_

职务/职位： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

城市： \_\_\_\_\_ 州： \_\_\_\_\_ 邮政编码： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_ 提交投诉的日期： \_\_\_\_\_