

## 歧视投诉程序

该政策旨在建立一个程序，根据该程序，非 SANDAG 员工可以针对 SANDAG 提供的服务或 SANDAG 活动中存在的歧视进行投诉。

### 背景

SANDAG 的政策遵守州和联邦法律法规保持一致，包括 1990 年《美国残疾人法案》（ADA）、1964 年《民权法案》（第六章和第七章）以及其他联邦和州的反歧视法律。SANDAG 禁止其员工、承包商和顾问在其项目、活动和设施中存在歧视行为以及含有歧视内容。SANDAG 在开展政府业务时不得基于种族、肤色、性别（包括怀孕、分娩、哺乳或相关健康状况）、信仰、宗教、国籍、年龄、婚姻状况、血统、健康状况、残疾、军人或退伍军人身份、低收入状况、英语水平、遗传信息、性别认同或表达、性取向或受任何其他受联邦、州或地方法律保护的类别方面进行歧视。任何认为自己受到歧视或被拒绝获得法律规定其享有的服务或住房设施的人，均有权使用此投诉程序。

以下程序同样适用于任何与已禁止歧视相关的投诉。

### 程序

#### 1. 适用性

本投诉程序适用于所有非 SANDAG 员工。这包括但不限于 SANDAG 的访客、公众成员、董事会、委员会和工作组成员、供应商、与 SANDAG 进行业务往来的人员、或者在使用由 SANDAG 员工、承包商或顾问提供的 SANDAG 服务过程中认为自己受到歧视的其他任何人员。一般而言，它旨在解决纠纷，包括但不限于以下内容：

- 1.1 与要求的服务、住宿、或修改 SANDAG 的惯例及要求有关的纷争；
- 1.2 项目、出版物或活动的不可访问性；以及

### 1.3 加州或联邦法律所禁止的骚扰或歧视

## 2. 合规官、ADA 协调员和 Title VI 协调员的统一身份

多元和公平办公室主任是本政策的合规官和 ADA 协调员，也是 FHWA 法规要求的 Title VI 协调员（统称为“合规官”），负责管理此投诉程序并确保其合法性。合规官联系信息：SANDAG, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California 92101；电话号码：(619) 699-1900。

## 3. 初步审查程序

3.1 非正式解决程序——作为投诉程序的先决条件，在提交下方所列的正式投诉之前，投诉方必须在合理可行的情况下尽快联系合规官寻求协助，以通过非正式方法解决问题，通常在投诉方意识到 SANDAG 行为或疏忽可构成投诉主题后约十五 (15) 个日历日内。如果合规官未能迅速提供令人满意的解决方案（通常在大约三十 [30] 个日历日内），合规官将采取第 3.2 小节中所述的措施。

3.2 审查小组——合规官将组建一个特别审查小组，审查提出的问题。该小组将由以下人员（或其指定人员）组成：合规官、一名管理人员、一名副首席执行官，以及（视问题而定）其他相关人员。该小组将审查请求，开展调查并尝试在请求或启动第二次审查后大约三十 (30) 个日历日内解决问题。小组不需要发布正式报告，但小组将在致投诉方的信函中记录审查结果。如果投诉方不满意审查小组对事件的处理结果，投诉方可依照下述程序提交正式投诉。

## 4. 正式投诉

如果上述初步审查程序不能解决问题，投诉方可以按照下述方式提出正式的投诉。

4.1 提交正式投诉的时间——正式投诉必须以书面形式提出，并且必须在投诉方收到上述初步审查过程的结果通知后的十 (10) 个日历日内提交。

投诉内容——投诉必须以书面形式提出，并包括所附歧视投诉表中要求的信息。投诉方还必须附上审查小组的信函副本，说明上述初步审查程序的结果。

4.2 投诉地点——投诉必须提交给合规官，地址为 SANDAG, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California 92101；传真号码 (619) 699-1995；电传打字机号码 (619) 699-1904。

收到投诉通知——收到投诉后，合规官将审查投诉的时效性和投诉程序的适用性，并向投诉方提供确认收到投诉的书面通知。

4.3 调查——合规官或其指定人员应立即展开调查。在进行调查时，合规官可能会对其认为掌握相关信息的任何个人（包括员工和公众）进行面谈、咨询和/或要求其对其对投诉中提出的问题提供书面答复。合规办公室也可自行决定是否举行非正式听证会。

4.4 代表——投诉方和投诉指控的任何一方均有权指定一名代表。当事人应说明是否由代表协助，如需要，应说明代表的姓名。就本程序而言，代表可以在总法律顾问办公室出席诉讼的情况下担任律师。

4.5 调查结果和通知——调查完成后，合规官将准备并发送一份最终报告给投诉方以及投诉所针对的任何一方，报告内容包含调查概述、书面调查结果和建议处理结果。该报告预计在提交正式投诉后的四十五 (45) 个日历日内送达。SANDAG 首席执行官可以出于正当理由延长截止日期。在适当的情况下，最终报告还应提供给执行建议处理结果所需要的授权人或任何决定所有人事行动是否适当的人员。

4.6 最终处理结果——合规官提出的处理结果应立即生效。投诉方或投诉或建议处理结果所指控的任何一方均可提出上诉。向首席执行官提出上诉（如下所述）不会中止合规官的建议处理结果的执行，除非首席执行官认为存在中止执行的正当理由。

## 5. 紧急事件

当适用于本投诉程序中规定的任何截止日期或程序由于投诉的性质、事件的紧迫性或即将发生的事件而出现问题时，应投诉方的要求，合规官将确定是否可以采用适当的加急程序。

## 6. 补救措施

根据本投诉程序，可能的补救措施包括纠正措施、改变歧视影响或结束骚扰的行动，以及提供合理住宿或适当的持续处理措施。如上所述，合规官报告的副本可在适当情况下发送给相关人员，以确定是否应采取任何人事行动。

## 上诉

- 6.1 在最终报告发布后的十 (10) 个日历日内，投诉方或投诉所针对的任何一方可以就合规官的决定向首席执行官提出上诉。
- 6.2 可以通过向 SANDAG 首席执行官提交书面审查请求来提起上诉，地址为 SANDAG, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California, 92101；传真号码 (619) 699-1995；电传打字机号码 (619) 699-1904。
- 6.3 书面审查请求必须具体说明提出上诉的具体实质理由和/或基本程序依据，并且不得以一般性的对建议处理结果不满为由提出上诉。此外，上诉仅能针对已提交的正式投诉中提出的问题，或投诉程序本身的程序错误，而不是针对新问题。
- 6.4 首席执行官或其指定人员的审查应仅考虑以下问题：决定是否是在基于适当事实和标准的情况下做出的？不当或无关事实或标准是否严重影响决定，以致对投诉方造成了损害？是否有任何程序违规行为严重影响了事件结果，以致对投诉方造成了损害？鉴于适当事实、标准和程序，决策者是否可以合理做出决定？
- 6.5 首席执行官或其指定人员的书面决定副本预计将在提出上诉后的三十 (30) 个日历日内发送给相关方、合规官、以及在适当的情况下发送给授权处理该事件的人员。首席执行官可以出于正当理由延长截止日期。首席执行官或其指定人员对上诉做出的决定将为最终决定。

## 7. Title VI 投诉

根据《民权法案》第六章 (Title VI) 的规定, SANDAG 在运营其项目时不得存在基于种族、肤色和国籍的歧视。为了遵守《联邦法典 49 号—危险物质规则》(49 CFR) 第 21.9 (b) 节的规定, 联邦交通管理局 (FTA) 和联邦公路管理局 (FHWA) 资金的受助人和次级受助人 (如 SANDAG) 需要制定调查和跟踪 Title VI 投诉的程序, 并根据要求向公众提供提交投诉的程序。本政策包含公众成员应遵循的程序, 以便获取有关 SANDAG 非歧视义务的更多信息或对 SANDAG 提出歧视投诉。任何人或任何特定类别的人认为自己受到 Title VI 禁止的歧视时也可以向 FTA 或 FHWA 提交书面投诉。除非 FTA 或 FHWA 延长了提交时间, 否则应在涉嫌歧视发生后的 180 天内提出投诉。关于 SANDAG 联邦资助项目的 Title VI 投诉可发送至以下相关资助机构:

Federal Transit Administration Office of Civil Rights

Attention: Complaint Team

East Building, 5th Floor-TCR

1200 New Jersey Ave., SE

Washington, DC 20590

Federal Highway Administration

Attention: Office of Civil Rights

1200 New Jersey Avenue, SE

8th Floor E81-105

Washington, DC 20590

## 8. 保密性

SANDAG 将采取合理措施保护投诉方和可能成为投诉对象的个人的隐私。然而, SANDAG 不能保证隐私不受披露, 尤其是在完整调查需要或法律要求的情况下。

2003年6月通过

2004年11月修订

2010年1月修订

2012年2月修订

2013年10月修订

2017年1月修订

2022年11月修订

## 歧视投诉表

说明：如果您认为 SANDAG 涉嫌对一个人或多个人的歧视，请用黑色笔或以打印形式完整填写此表格。签名并寄回给第 2 页所列的地址。残疾人士可以根据需要通过其他方式发起投诉，例如，个人采访或投诉录音。

投诉方：

\_\_\_\_\_

地址：

\_\_\_\_\_

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

电话： 家庭 \_\_\_\_\_ 单位： \_\_\_\_\_

受到歧视的人：（如果不是投诉方）

\_\_\_\_\_

地址：

\_\_\_\_\_

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

电话： 家庭 \_\_\_\_\_ 单位： \_\_\_\_\_

歧视发生时间是？ 日期： \_\_\_\_\_

描述所指控的歧视行为，提供涉嫌歧视的人员的姓名（如有必要，请使用第三页的空白处）。包括您认为歧视基于的类别（种族、肤色、残疾、健康状况等）：

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

是否已向司法部或任何其他联邦、州或地方民权机构或法院提出投诉？

是： \_\_\_\_\_ 否： \_\_\_\_\_

如果是，请填写：

机构或法院： \_\_\_\_\_

联系人： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

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



电话: \_\_\_\_\_

提交日期: \_\_\_\_\_

提供额外答案的空间:

---

---

---

---

---

---

---

---

签名: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

返回:  
Compliance Officer – Office of Diversity and Equity  
SANDAG  
401 B Street, Suite 800  
San Diego, CA 92101  
电话: (619) 699-1900; 传真: (619) 699-1995  
电传打字机号码: (619) 699-1904

[OfficeofDiversityandEquity@sandag.org](mailto:OfficeofDiversityandEquity@sandag.org)

Free Language Assistance | Ayuda gratuita con el idioma | Libreng Tulong sa Wika  
Hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí | 免费语言协助 | 免費語言協助 | مساعدة لغوية مجانية | 무료 언어 지원  
كمك زبان رایگان | 無料の言語支援 | Бесплатная языковая помощь | Assistência linguística gratuita  
मुफ्त भाषा सहायता | Assistance linguistique gratuite | ជំនួយភាសាឥតគិតថ្លៃ | ఉచిత భాషా సహాయం  
ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາຟຣີ | Kaalmada Luqadda ee Bilaashka ah | Безкоштовна мовна допомога  
SANDAG.org/LanguageAssistance | 619.699.1900

SANDAG Notice of Non-Discrimination | Aviso de no discriminación de SANDAG  
Abiso sa Hindi Pandiskrimina ng SANDAG | Thông cáo Không phân biệt đối xử của  
SANDAG | SANDAG 非歧视通知 | SANDAG: إشعار عدم التمييز