# 第六章 政策声明

 这是C.A.T.S.的政策。 完全按照经修订的1964年《民权法》第六章来运营其计划和服务 ，该标题要求任何人不得以种族，肤色，国籍或原籍语言为由，被排除在联邦资助的任何计划或活动中，不得参加，被拒绝受益或以其他方式受到诽谤。 此外，第12898号行政命令 在所有联邦计划，政策和活动中为少数民族和低收入人群建立了环境正义的使命。

为此，它是 C.A.T.S。' 目标：

* 确保以非歧视性方式提供其计划和服务的水平和质量;
* 促进所有可能受影响的社区充分和公平地参与运输决策过程（公众参与）;
* 避免、尽量减少或减轻其方案、政策和活动对低收入和少数民族人口的 人类健康和环境造成不成比例的高不利影响，包括社会和经济影响;
* 防止低收入和少数民族拒绝、减少或严重延迟领取运输福利;以及
* 确保英语语言适性（LEP）患者有意义地参与与交通相关的计划和活动。

C.A.T.S. 民权官员 负责发起和监督第六章活动，准备所需的报告，并确保C.A.T.S. 遵守适用的法律法规。

在涉及联邦资金的地方，C.A.T.S. 将监控并确保项目下任何级别的第三方承包商和任何级别的每个子收件人遵守禁止基于种族，肤色或国籍的诽谤的所有要求，并将在所有书面协议中 包括非歧视语言。

任何想要请求有关C.A.T.S.的更多信息的人 民权计划，C.A.T.S. 第六章的义务，或认为他们受到第六章下的任何非法歧视性做法的伤害，可以直接与以下一项或多项联系或提出正式投诉：

* **C.A.T.S.**， 通过：
	+ 电话：（704） 336-RIDE（7433） TDD： 704-336-5051
	+ [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org) 互联网
	+ 电子邮件 at telltransit@charlottenc.gov
	+ 美国邮件 ATTN： C.A.T.S. 民权官员，600东四街，夏洛特，NC 28202
* **夏洛特市人力资源部**，600东四街，夏洛特，NC 28202
* **联邦运输管理局** （FTA）向民权办公室提出投诉，收件人： 投诉小组，东楼，5楼-TCR，1200 New Jersey Ave.，SE，Washington，DC 20590

C.A.T.S. 根据FTA通告4702.1B第三章第19节中的安全港规定，提供重要文件的书面翻译。

阿诺瑟·兰古奇？www.ridetransit.org 哈斯谷歌翻译或呼叫 704-336-7433.¿Otro idioma？www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433.一种语言吗？www.ridetransit.org 谷歌翻译或致电704-336-7433。另一种语言？ www.ridetransit.org 有谷歌翻译，或致电704-336-7433.另一種語言？ www.ridetransit.org 有谷歌翻譯，或致電704-336-7433.Une autre langue？www.ridetransit.org a Google Translate ou appelez 704-336-7433.Другой язык?www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433.અન્ય ભાષા？ www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어？ www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다.奥特拉林瓜？www.ridetransit.org 邮票谷歌翻译 ou ligue para 704-336-7433.瓦尼·兰古奇？www.ridetransit.org yana da Google Translate ko kira 704-336-7433.咔嚓咔嚓？www.ridetransit.org nwere 谷歌哔哩Miran ti Ede？www.ridetransit.org ni o ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433.Luqad kale？www.ridetransit.org ayaa 谷歌翻译 ama wac 704-336-7433.

# 范围

该程序解释了第六章投诉的正式和非正式投诉流程，传达了投诉人的权利和责任，并说明了C.A.T.S.的责任。. 它不排除任何投诉人直接向联邦运输管理局（FTA）提出投诉或寻求私人法律代表的权利。

非正式和正式投诉应在构成索赔依据的事件发生后的180个日历日内提出 。如果问题正在进行中，则应在最后一次发生后的180个日历日内提出投诉。处理投诉和调查投诉所需的时间将因问题的复杂性而异;但是，我们将尽一切努力确保在30个工作日内解决非正式投诉，并在60个工作日内解决正式投诉。

 可利用受影响当事方之间举行非正式调解会议的备选办法来解决。

遵守第六章是每个 C.A.T.S.的责任。 员工。 C.A.T.S. 民权办公室负责监督和报告合规性，调查投诉并管理该计划。

# 引用

49 CFR 第 21 部分

自由贸易协定通告4702.1B

自由贸易协定通告4703.1

第12898号行政 *命令，解决少数民族和低收入人口环境正义的联邦行动*。

C.A.T.S. CSVS04 *客户 洞察跟踪 流程*

# 定义

第**六条非正式**  **投诉**是夏洛特市或C.A.T.S收到的口头或书面通信。 来自公众的工作人员，他们引用了关于C.A.T.S.的Discrimination的一般投诉。 福利，服务，便利设施，计划或活动。

**正式的第六章投诉**是 直接向FTA民权办公室，夏洛特市人力资源部或C.A.T.S.提交的基于种族，肤色，国籍或原产语言的歧视的签名书面投诉。. 中国电力公司第六章歧视投诉表（CivRF01）有多种语言版本， 并由寻求纠正所认为的歧视的投诉方签署。

**歧视是**任何C.A.T.S.的行动或不行动，无论是有意还是无意。 导致基于种族，肤色或国籍的先前歧视影响不同的待遇，不同的影响或永久化的计划，活动或服务（*FTA Circular 4702.1B定义*）。

**英语熟练度有限** （LEP）人员是指英语不是其主要语言并且阅读，写作，说或理解英语能力有限的人。它包括向美国人口普查局报告他们英语不太好，不好或根本不说英语的人。 （*FTA通告4702.1B定义*）

# 责任

C.A.T.S.呼叫中心将主要负责接收非正式的第六章投诉。

部门经理必须在收到 投诉后15个工作日内向民权办公室提供书面答复，其中包括投诉的解决或行动计划。 如果未在15个工作日内完成，部门经理将以书面形式向C.A.T.S.传达延期的必要性。 民权办公室。

民权 办公室 有责任：

* 评估第六条投诉 的 合规性，
* Track 投诉，以确保受影响的部门已采取任何建议的纠正措施，
* 监视响应日期，
* Communicate调查结果给申诉人，以及
* Report 趋势、行动计划和对 C.A.T.S. 的不合规情况 '领导Teeam。

# 处理非正式投诉

## 摄取

Upon收到第 六章投诉，C.A.T.S.呼叫中心代表 将数据库中的投诉编码为TVI（标题VI），并根据C.A.T.S处理投诉。 CSVS04 *客户洞察跟踪流程。* 然后，在收到投诉后三（3）个工作日内，将向相应的部门联系人和民权官员转发。

## 投诉处理和解决

如果民权官员确定 投诉确定了潜在的第六条违规行为，他/她将分配一个投诉跟踪号， 将投诉输入第六章投诉数据库，通知受影响的部门管理员， 并调查涉嫌违规行为。 收到投诉后三（3）个工作日，部门经理会将投诉转发 给最合适的工作人员，以解决问题。

该司将与民权办公室协商， 并以书面形式提出一项拟议的决议。在收到拟议决议 后的三（3）个工作日内，民权办公室将对拟议的决议提出建议或修改（如果有的话）。

民权办公室将在与该司解决投诉后的合理时间内，以收到的语文将其书面调查结果，包括为解决此事而采取的步骤传达给原告。 民权办公室还将把这份信函的附庸转发给受影响的部门和C.A.T.S. 呼叫中心。

如果民权办公室确定投诉没有发现潜在的第六章违规行为，民权办公室将通知C.A.T.S.。 呼叫中心、受影响部门的经理和投诉人在合理的时间内，将通过 *客户洞察跟踪流程*（C.A.T.S. CSVS04）.

应尽一切努力在30个工作日内处理和解决非正式的第六章投诉。

## 上诉

对非正式投诉的解决没有上诉权。但是，该方有权在事件发生后180个日历日 或事件最后一次发生后提交正式投诉。

# 处理正式投诉

## 摄取

民权 办公室将以 申诉人所要求的语言提供第六章《歧视问题》。 第六章歧视投诉表格可在 www.ridetransit.org 以C.A.T.S.中确定的安全港语言提供。 当前标题VI计划。

## 加工

民权官员审查正式投诉 ，以确定投诉是否声称可能违反第六章。 投诉应予调查，除非：

* 它没有声称存在 本程序“定义”部分所述的确立诽谤的事实，或者
* 它与C.A.T.S.控制的程序或活动无关。 或城市。

如果民权办公室确定投诉指控可能违反第六条，他/她将分配一个投诉跟踪号， 将投诉 输入第六章投诉数据库，并通知受影响的部门manager.

 如果民权办公室确定投诉没有发现潜在的第六章违规行为， 民权办公室将通知C.A.T.S.。 呼叫中心、受影响部门的经理和投诉人在合理的时间内以书面形式 处理此事将通过 *客户洞察跟踪流程*（C.A.T.S. CSVS04）.

## 调查、确定和建议

如果 有必要进行调查， 民权办公室将调查或指派一名调查员：

* 明确指称的歧视的依据;
* 确定所称歧视发生的时间和地点 ;
* 确定并约谈所有相关方;
* Review相关文件; 和
* Make实地考察以获取事实信息。

如果 投诉人 没有回应提供额外信息的请求，并且所提供的信息不足以进行调查，民权官员可以结束投诉。

在彻底调查结束后，调查员将准备一份调查报告，以总结调查结果并提出适当的纠正措施。调查完成后，应将报告提交给民权办公室。

## 调查结果的沟通和投诉解决

民权办公室将接受、拒绝或修改调查报告，然后与受影响的部门协商，以制定纠正行动计划。民权办公室将准备一份书面决定书，并将其提交给 C.A.T.S.。' Legal审查和分析办公室。 一旦最终决定准备就绪，民权办公室和C.A.T.S.。“Legal办公室将与受影响部门的经理会面，以传达最终决定和纠正措施的建议（如果有的话）。

民权办公室将向投诉人提供调查结果和C.A.T.S.的书面通知。' 建议采取纠正措施（如果有的话）。 民权 办公室将把本函件的副本转发给C.A.T.S.。 呼叫中心和受影响的部门。 民权 办公室将保存所有讨论的记录，并将与调查有关的所有文件保存在机密文件中。

如果发现不合规行为，民权办公室将把调查结果传达给C.A.T.S.。'Leadership Team在向申诉人公布调查结果之前。

## 上诉

向投诉人发出的书面通知将解释他或她有权向FTA民权办公室提出上诉或 寻求私人法律代表。

# 所需记录

* CivRF01 Title VI歧视投诉表（英文）以多种语言提供，如7.1所述。
* 附件A – 在公共区域张贴的标题VI声明
* C.A.T.S.民权 办公室 将保留与调查有关的所有文件
* 投诉和跟进信息将输入并保存在Cityworks中。

更改摘要

整个文档：对措辞进行了细微的更改，以提高清晰度。 将“不平等待遇”改为“歧视”。

 1.0增加了对第12898号行政命令的引用。

经修订的 C.A.T.S.' 目标。

更新了FTA民权办公室的联系信息。

 3.0将49 CFR第21部分和第12898号行政命令添加到参考文献列表中。

 4.0修订了“非正式第六章投诉”和“正式第六章投诉”的定义。

 增加了“歧视”的定义。

 删除了“不平等待遇”和“安全港条款”的定义。

 5.0修订以规定民权办公室有责任跟踪投诉，以确保受影响的部门已采取任何建议的纠正措施。

6.1 将“收到后三天内”改为“收到后三（3）个工作日内”。

 6.2经修订以指明民权官员将对拟议的决议提出建议或修改（如有）。

经修订以规定民权办公室将在与该部门解决投诉后的合理时间内（以前在与该部门解决投诉后的30个工作日内）以收到的投诉语言将其书面调查结果传达给投诉人，包括为解决问题而采取的步骤。

已修订以指定如果民权办公室确定投诉未识别潜在的第六章违规行为，则该事项将通过 *客户洞察跟踪流程* （C.A.T.S. CSVS04）。

7.3 增加“如果投诉人没有回应提供额外信息的请求，并且所提供的信息不足以进行调查，民权官员可以结束投诉。

 7.4将“拟议决议”改为“纠正行动计划”。

 8.0已修订以指定 C.A.T.S.民权办公室将保留与调查有关的所有文件。

进行了修订，以指定投诉和后续信息，这些信息将输入并保存在 Cityworks （以前称为CALLTRAK）中。

 这是C.A.T.S.的政策。 完全按照经修订的1964年《民权法》第六章来运营其计划和服务 ，该标题要求任何人不得以种族，肤色，国籍或原籍语言为由，被排除在联邦资助的任何计划或活动中，不得参加，被拒绝受益或以其他方式受到诽谤。 此外，第12898号行政命令在所有联邦计划，政策和活动中为少数民族和低收入人群建立了环境正义的使命。 为此，它是C.A.T.S。 目标：

* 确保以非歧视性方式提供其计划和服务的水平和质量;
* 促进所有可能受影响的社区充分和公平地参与运输决策过程（公众参与）;
* 避免、尽量减少或减轻其方案、政策和活动对低收入和少数民族人口的 人类健康和环境造成不成比例的高不利影响，包括社会和经济影响;
* 防止低收入和少数民族拒绝、减少或严重延迟领取运输福利;以及
* 确保英语语言适性（LEP）患者有意义地获得与交通相关的计划和积极性。

C.A.T.S. 民权官员 负责启动和监督第六章活动，准备所需的报告， 并确保 C.A.T.S. 遵守适用的 法律 法规。

在涉及联邦资金的地方，C.A.T.S. 将监控并确保项目下任何级别的第三方承包商和任何级别的每个子收件人遵守禁止基于种族，肤色或国籍的诽谤的所有要求，并将在所有书面协议中 包括非歧视语言。

任何想要请求有关C.A.T.S.的更多信息的人 民权计划，C.A.T.S. 第六章的义务，或认为他们受到第六章下的任何非法歧视性做法的伤害，可以直接与以下一项或多项联系或提出正式投诉：

* **C.A.T.S.**， 通过：
	+ 电话：（704） 336-RIDE（7433） TDD： 704-336-5051
	+ [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org) 互联网
	+ 电子邮件 at telltransit@charlottenc.gov
	+ 美国邮件 ATTN： C.A.T.S. 民权官员，600东四街，夏洛特，NC 28202
* **夏洛特市人力资源部**，600东四街，夏洛特，NC 28202
* **联邦运输管理局** （FTA）向民权办公室提出投诉，收件人： 投诉小组，东楼，5楼-TCR，1200 New Jersey Ave.，SE，Washington，DC 20590

C.A.T.S. 根据FTA通告4702.1B第三章第9节中的安全港规定，提供重要文件的书面翻译。

阿诺瑟·兰古奇？www.ridetransit.org 哈斯谷歌翻译或呼叫 704-336-7433.¿Otro idioma？www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433.一种语言吗？www.ridetransit.org 谷歌翻译或致电704-336-7433。另一种语言？ www.ridetransit.org 有谷歌翻译，或致电704-336-7433.另一種語言？ www.ridetransit.org 有谷歌翻譯，或致電704-336-7433.Une autre langue？www.ridetransit.org a Google Translate ou appelez 704-336-7433.Другой язык?www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433.અન્ય ભાષા？ www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어？ www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다.奥特拉林瓜？www.ridetransit.org 邮票谷歌翻译 ou ligue para 704-336-7433.瓦尼·兰古奇？www.ridetransit.org yana da Google Translate ko kira 704-336-7433.咔嚓咔嚓？www.ridetransit.org nwere 谷歌哔哩Miran ti Ede？www.ridetransit.org ni o ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433.Luqad kale？www.ridetransit.org ayaa 谷歌翻译 ama wac 704-336-7433.



 03/14/2018

 小约翰·刘易斯 日期

 夏洛特地区交通系统首席执行官

夏洛特市公共交通总监