

奥兰治县交通管理局  
第六篇投诉程序  
跟踪和调查



奥兰治县交通管理局 (OCTA) 致力于确保其所有的计划、服务、活动和福利均在公平无歧视的基础上实行。OCTA 依照第六篇规定，执行投诉调查和程序格式要求。这是 OCTA 处理基于种族、肤色或原国籍歧视投诉的跟踪和调查程序。

任何人如果认为自己或作为某一特定群体的成员因种族、肤色或原国籍受到歧视，可以向 OCTA、联邦交通管理局 (FTA) 或交通部长 (DOT) 提交书面投诉。此外，对于为维护第六篇所保护权利而提出投诉的人，OCTA 禁止任何形式的恐吓、胁迫或其他歧视性行为。

投诉必须在涉嫌歧视事件发生之日起 180 天内提出，除非由交通部长或 FTA 对提出时间给予延期。投诉可通过 [octa.net/contact/customer-comment-form](https://octa.net/contact/customer-comment-form) 网站在线提交，或发送至电子邮箱 [titlevi-inquiries@octa.net](mailto:titlevi-inquiries@octa.net)，亦可拨打 OCTA 客户服务部电话 714-636-RIDE 进行电话投诉，或直接前往 OCTA 行政办公室提出。OCTA 建议投诉人应首先向 OCTA 提出投诉以进行解决。然而，若投诉人对 OCTA 的处理结果不满，同一投诉可上报至 FTA 或交通部长处进一步调查。

书面投诉也可直接邮寄至 OCTA，或者按照下方提供的地址邮寄至 FTA 和交通部长办公室：

**奥兰治县交通管理局：**

Maggie McJilton  
Executive Director, People and Community Engagement  
Federal Compliance Officer  
600 South Main St.  
Orange, CA 92868

**联邦交通管理局：**

Office of Civil Rights  
Attention: Complaint Team  
East Building, 5th Floor - TCR  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington, DC 20590

**联邦公路管理局**

U.S. Department of Transportation  
Attention: Office of Civil Rights  
1200 New Jersey Avenue, SE  
8th Floor E81-105  
Washington, DC 20590

投诉信息应当包含涉嫌歧视行为发生的日期，投诉人得知该歧视行为的时间；或者是该行为被忽略的日期，或最近一次该类行为的发生时间。

奥兰治县交通管理局  
第六篇投诉程序  
跟踪和调查



投诉人应详细描述问题，包括被视为投诉相关方的个人姓名及其职务名称。指控必须是关于因种族、肤色或原国籍而受到的歧视。指控必须与 OCTA 的服务、计划或活动相关，涉及联邦援助的接受者、次级接受者或承包商。

若投诉人无法或不便提供书面声明，但仍希望 OCTA 对涉嫌歧视进行调查，投诉人可以进行口头投诉。投诉人将由被授权接受投诉的相关代表进行面谈。如有必要，代表将协助投诉人把口头投诉转换成书面投诉。我们将根据需要为所有投诉人提供翻译服务。

有关提交第六篇投诉的信息，您可以访问 OCTA 网站 [www.octa.net](http://www.octa.net)，或联系 OCTA 客户关系部，电话 714-636-RIDE（提供多语言翻译服务）。电子邮件查询或初步投诉可以直接发送至 OCTA 民权办公室，邮箱地址为：[titlevi-inquiries@octa.net](mailto:titlevi-inquiries@octa.net)。

#### 投诉格式：

- 投诉书应尽可能全面地陈述涉嫌歧视事件的相关事实和背景情况。
- OCTA 将在十个工作日内向投诉人或其代表发出书面确认函，确认已接收到投诉。

#### 投诉跟踪：

- 民权办公室将在人员与社区参与部的 OCTA 第六篇投诉/调查日志中跟踪以下投诉信息：
  1. OCTA 民权办公室收到投诉的日期
  2. 向投诉人寄送确认函的日期
  3. 实体
  4. 受保护类别
  5. 计划/活动/服务
  6. 指控摘要
  7. 投诉的状态
  8. 投诉是否已调查 - 是/否
  9. 采取的行动
  10. 已向投诉人寄送回复函 - 采取的行动

#### 调查价值的确定：

OCTA 将在收到有效投诉后十五 (15) 个工作日内开始调查。除非存在以下情况，否则投诉应被视为具有调查价值：

- 在表面上明显显得无关紧要或不重要。
- 在确定管辖权和调查价值的时间内，被投诉人自愿承认不合规并同意采取适当的补救措施。
- 在确定管辖权和调查价值的时间内，投诉人撤回投诉；或

奥兰治县交通管理局  
第六篇投诉程序  
跟踪和调查



- 存在其他不调查投诉的正当理由（例如，被投诉人目前正在接受另一个联邦机构的调查）。

**向投诉人和/或被投诉人要求补充信息：**

若投诉人或被投诉人未提交足够的信息以确定管辖权或调查价值，OCTA 可以向任一方要求补充信息。本机构将在接到投诉后的 15 个工作日内提出此项要求，并要求相关方自收到原始要求之日起 60 个工作日内提供所需信息。若投诉人未能在规定的时间内提供补充信息，这可能构成认定投诉无调查价值的充分理由。若被投诉人未能在规定的时间内提供补充信息，这可能构成认定不合规的充分理由。

**调查报告：**

OCTA 将在收到投诉后九十 (90) 个工作日内完成调查。若需要额外的调查时间，本机构将联系投诉人。负责的调查员将在调查结束时准备一份书面报告。调查报告将包括以下内容：

- 投诉摘要，包括投诉人提出的问题陈述和被投诉人对每项指控的答复，相关联邦、州和地方法律、规则、条例和指南的引用等。
- 调查描述，包括调查员联系的人员名单和进行的采访摘要，以及调查员的发现和推荐的陈述。本机构将向投诉人提供结案信。

**OCTA 时间要求：**

将签署的投诉书提交至 OCTA 民权办公室	180 天
OCTA 在收到投诉书后书面确认收到	10 天
开始调查	15 天
向投诉人要求补充信息	15 天
提交补充信息	60 天
完成调查	90 天

**记录保存要求：**

OCTA 民权合规官将确保所有与 OCTA 第六篇投诉程序相关的记录自投诉之日起与部门记录一起保存七年。

这些记录将在合规审查和审计时提供参考。