

## 第六章投诉程序

如需其他语言版本的信息，请联系圣地亚哥旅行援助协会（The Travelers Aid Society）第六章协调员，电话：619-295-8393 或发送电子邮件至 [admin@travelersaidsandiego.org](mailto:admin@travelersaidsandiego.org)。

### 1. 适用范围。以下投诉程序适用于所有认为自己

受到圣地亚哥旅行援助协会（Travelers Aid Society of San Diego）关于其

SenioRide Senior Solutions 或 RIDEFinder 项目歧视的人员，这些项目全部或部分由 SANDAG 资助。

### 2. 初步审查流程。在向 SANDAG 提交正式投诉之前，必须完成以下流程。投诉。

**非正式解决 - 在提交正式投诉之前**，投诉方必须尽快联系主席寻求协助以非正式方式解决问题，通常应在投诉事项发生或投诉方知晓圣地亚哥旅行援助协会涉嫌违反州或联邦反歧视法律之日起 15 个

日历日内进行。投诉必须在涉嫌事件发生之日起 180 天内提交。

可通过 [admin@travelersaidsandiego.org](mailto:admin@travelersaidsandiego.org) 联系主席；地址：3160 Camino del

Rio S., Suite 309, San Diego, CA 92108；电话：619-295-8393

圣地亚哥旅行援助协会将在收到投诉后 72 小时内通知 SANDAG，并记录投诉及为解决问题所采取的步骤。圣地亚哥旅行援助协会负责告知投诉方有关圣地亚哥旅行援助协会的投诉程序，包括如下所述向 SANDAG 和/或联邦公共交通管理局（FTA）提交正式投诉的机会。

**向 SANDAG 和投诉方报告结果** – 圣地亚哥旅行援助协会将在收到投诉后 30 个日历日内通过电子邮件或邮寄方式向 SANDAG 和投诉方发送非正式解决流程的结果。如果投诉方对圣地亚哥旅行援助协会处理该事项的结果不满意，投诉方可按照下述程序向 SANDAG 提交正式投诉。

### 3. 正式投诉。如果圣地亚哥旅行援助协会的初步审查和非正式解决程序

未能成功解决问题，则投诉方可按照下述方式向 SANDAG 提交正式的书面投诉。SANDAG 的材料可提供其他语言版本。如需提出请求，请致电 (619) 699-1900。Los materiales de SANDAG están disponibles en otros idiomas. Para hacer una solicitud, llame al (619) 699-1900.

7

**正式投诉**必须在投诉方收到初步审查程序结束通知之日起10个日历日内提出。

投诉必须以书面形式提交，并必须附上与圣地亚哥旅行援助协会 (Travelers Aid Society of San Diego) 有关投诉的任何信函副本。

投诉必须提交给合规官，地址为 1011 Union Street, Suite 400, San Diego, CA 92101；传真号码 (619) 699-1995；TTY (619) 699-1904。

调查 – 合规官或其指定人员将启动调查，调查可能包括采访、咨询合规官认为掌握相关信息的任何个人、圣地亚哥旅行援助协会的工作人员和公众，和/或要求其就投诉中提出的问题做出书面答复。合规官也可酌情举行非正式听证会。

**代理权** - 投诉方以及被投诉的任何一方均有权拥有代理人。

调查结果与通知 - 合规官将准备并向投诉方及所有其他相关方提供一份最终报告，其中包含调查摘要、书面调查结果和拟议的处理方案。此报告将在正式投诉提交之日起45个日历日内提供给投诉方和圣地亚哥旅行援助协会。

**最终处理** - 合规官提出的处理方案将立即生效。投诉方或被投诉方或被针对拟议处理方案的任何一方均可提出上诉。向首席执行官（如下所述）提出的上诉不会暂停合规官所提议处理方案的执行，除非在SANDAG首席执行官认为存在正当理由使暂停执行变得适当的情况下。

4. **上诉** 在最终报告发布后的10个日历日内，投诉方可向SANDAG首席执行官提出上诉。

投诉方可以通过提交书面请求，要求SANDAG首席执行官进行审查来进行上诉。

书面审查请求必须明确上诉的具体实质性依据和/或程序性依据，且必须基于除对拟议处理方案的一般不满之外的理由。此外，上诉必须仅针对已提交的正式投诉中提出的问题或投诉程序本身执行过程中的程序错误，而不得针对新问题。

8

首席执行官或其指定人员的审查通常仅限于以下考量：是否将正确的事实和标准应用于决策？是否将不当或无关的事实或标准应用于决策，从而对投诉方造成了实质性损害？是否存在任何程序上的违规行为，从而对投诉方造成了实质性损害？在具备正确事实、标准和程序的情况下，该决策是否属于决策者职位上的人员可能合理做出的决策？

首席执行官的书面决定副本预计将在申诉提交后30个日历日内送达

，并应发送给所有相关方，以及在适当情况下，发送给执行该处置方案所需授权的人员。首席执行官可因正当理由延长截止日期。首席执行官或其指定人员就申诉做出的决定将是SANDAG的最终决定。

#### 5. 向联邦运输管理局（FTA）提交 - 任何认为自己或任何特定群体受到

ADA或第六章禁止的歧视的人，也可以向FTA提交书面投诉。投诉应在涉嫌歧视之日起180天内提交，除非FTA延长了提交期限。有关圣地亚哥旅行援助协会（Travelers Aid Society of San Diego）联邦资助项目的第六章和ADA投诉，可发送至以下地址：

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attention: Complaint Team  
East Building, 5th Floor - TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590