

SMART 《民权法案》第六章非歧视投诉程序

SMART 制定的第六章投诉处理程序如下：

1. 如有任何人认为自己或任何特定群体因种族、肤色或国籍而受到 SMART 的歧视，均可以书面形式向 SMART 提交第六章投诉。如发生涉嫌歧视的事件，SMART 将在收到投诉后的 180 个日历日内启动调查。但 SMART 仅处理内容完整的投诉。如需获取 SMART 民权投诉表格，您可在 SMART 网站 <https://sonomamarintrain.org/civil-rights> 下载可填写的 PDF 版本，或前往 SMART 各行政办公室的客户服务台索取。

2. 请亲自或通过邮寄、传真或电子邮件方式将第六章投诉提交至以下地址：

第六章投诉协调员 - SMART District - Administrative Offices 5401 Old Redwood Highway, Suite 200 Petaluma, CA 94954；电子邮件：

smartcivilrights@sonomamarintrain.org；电话：(707) 794 - 3330；传真：(707) 794-3037。

3. 在可行情况下，SMART 收到的所有口头投诉将尽可能通过非正式渠道解决。可通过电话受理非正式投诉。但是，一旦采用书面形式提交投诉，即成为正式投诉。若问题未能通过非正式方式满意解决，或若在任何时候投诉人要求提交正式书面投诉，SMART 第六章协调员将按已批准的 SMART 第六章投诉正式程序处理。投诉人无法准备书面投诉时，SMART 第六章协调员可协助将口头投诉转为书面投诉。SMART 代表将为英语水平有限 (LEP) 的投诉者提供投诉协助。

4. 正式投诉应尽可能完整地陈述涉嫌歧视的有关事实和情况，并应包括以下信息：

- 投诉人的姓名、地址和电话号码
- 投诉的书面陈述，包括以下详细信息：
 - 投诉依据（即种族、肤色和国籍）
 - 导致投诉人认为存在歧视的事件性质
 - 对涉嫌歧视行为的详细说明
 - 涉嫌歧视的事件发生的日期 ○ 如适用，涉嫌歧视官员的姓名
 - 可能了解事件的人员姓名、地址和电话号码
 - 同时提交投诉的其他机构（州、地方或联邦，如适用）
- 投诉人签名及日期

5. 在收到正式投诉后的 10 个工作日内，SMART 第六章协调员将进行审查，并向投诉人提供一封确认函，告知投诉人 SMART 是否将对该投诉进行调查，还是转交给相应的机构或组织进行回复。

6. SMART 的调查可能包括审查所有相关文件、操作规范和程序，以及与所有受影响方讨论该投诉，以确定问题的性质。如需更多信息来开展投诉调查，SMART 可能会联系投诉人。如有此需求，投诉人需在收到请求函后 30 天内提供所需信息。如 SMART 未在 30 天内收到投诉人的回复或补充信息，可通过行政方式终止调查。若投诉人不希望继续投诉，也可通过行政方式终止调查。SMART 的调查一般在收到正式投诉后 60 天内进行并完成。
7. 根据收到的信息，SMART 第六章协调员将向 SMART 总经理和总法律顾问提交书面报告，包括事件调查结果的摘要说明，内容涵盖：
 - 书面投诉日期
 - SMART 收到投诉的日期
 - 投诉依据（种族、肤色、国籍等）
 - 指控内容摘要
 - 该投诉已提交的其他机构（州、地方或联邦，如有）
8. SMART 随后将向投诉人和被投诉人（如适用）发出结案通知。
9. 投诉人也可直接向联邦管理局民权办公室提交投诉，收件人：第六章项目协调员，地址：East Building, 5th Floor-TCR,1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590。
10. 如需其他语种的 SMART 第六章投诉程序信息，请致电 SMART 客户服务部 (707)794-3330 寻求帮助。