



第 6 条 投诉程序

目的及适用性

本文件旨在建立用于处理和处置直接向波士顿地区城市规划组织 (MPO) 提交的有关歧视投诉的程序，以及马萨诸塞州运输部 (MassDOT) 根据 1964 年民权法案 (第 6 条) 和相关州和联邦反歧视机构授权处理的歧视投诉的程序，包括《美国残疾人法》。本文件所述的程序适用于马萨诸塞州运输部及其在联邦资助项目和活动中进行管理的子接受方、承包商和分包商。也包括波士顿地区城市规划组织 (MPO)。

定义

投诉人—就 MPO 有关问题向 MassDOT、联邦公路管理局 (FHWA) 或联邦运输管理局 (FTA) 提出投诉的人。

投诉—有关歧视指控的书面、口头或电子声明，其中包含要求接受投诉的办公室采取行动的请求。如果投诉是由残疾人提出的，投诉一词包括了照顾投诉人残疾的其他格式。

歧视—因种族、肤色、国籍或其他非歧视机构所涵盖的性别、年龄或残疾等因素，使在美国的个人在接受联邦援助的任何项目或活动中受到不平等对待或差别对待后果的行为或不作为，不论该行为或不作为是有意还是无意。

运营管理机构—为运输项目或活动提供资金的美国交通部 (USDOT) 下属机构，包括 FHWA、FTA、联邦铁路管理局 (FRA)、国家公路交通安全管理局 (NHTSA) 和联邦汽车运输安全管理局 (FMCSA) 在内。

被调查者—被投诉为参与歧视的个人、机构、团体或组织。

投诉程序

以下所述程序概括了旨在识别和消除联邦资助项目和活动中涉及的歧视行为的行政程序。这些程序并没有为寻求个别补救的投诉人提供补救途径，包括惩罚性赔偿或补偿性报酬；投诉人还可以向其他州或联邦机构进行投诉；此外，投诉人还有权请私人律师处理相关歧视行为。

这些程序效仿美国司法部 (USDOJ) 发布的建议投诉程序，旨在为投诉人和被投诉人提供一个公平的机会，在符合正当程序的前提下，对投诉进行处理。除了本文件中详述的正式投诉解决程序外，在可能的情况下，MassDOT 还应采取积极措施寻求任何和所有与第 6 条投诉有关的非正式解决途径。

歧视投诉处理步骤如下：

- 步骤 1：** 投诉人提交投诉书。
- 步骤 2：** MassDOT 向投诉人发出确认信。
- 步骤 3：** 投诉被分派给一名调查人员，并由该名调查人员进行审查。
- 步骤 4：** 调查人员对投诉人、证人和被投诉人进行面谈。
- 步骤 5：** 调查人员审查证据和证词，以确定是否发生了违规行为。
- 步骤 6：** 投诉人和被投诉人会收到一份决定书或裁决书，并有上诉权。
- 步骤 7：** 超过上诉期限时，调查即结束。

根据第 6 章的规定，作为通过 MassDOT 分配的联邦财政援助的次级接受者，MPO 采用了这些投诉程序。在此过程中，MPO 承认其有义务向公众提供机会，让他们对相关组织在项目、服务和活动中违反非歧视政策的行为进行投诉。根据联邦政府的指导意见，作为交通相关资金的次级接受方，MPO 必须明白其有权处理第 6 章中的投诉，并必须在问题解决后将收到的投诉和调查结果通知给 MassDOT。

作为高速公路相关资金的次级接受者，MPO 了解其无权调查 MPO 提出的违反第 6 条的索赔（如果 MPO 是被投诉方或是被指控违反第 6 条的一方）。所有此类索赔都将被转交给 MassDOT 多样性和民权办公室（ODCR）进行处理，以确定适当调查权限。高速公路资金的接受方有权将违反第 6 条的投诉视为有关遵守保证和/或内部政策的事项，但不得对可能违反第 6 条的行为作出决策。MPO 的政策是，在收到与第 6 条相关的投诉时，与 ODCR 的第 6 条专家、第 6 条和无障碍设施主管和/或调查主管进行沟通，以确保妥善处理相关投诉。

对 1964 年《民权法案》第 6 章拥有管辖权的联邦法律和法规将民权投诉调查的最高权力交付给美国司法部，后者与履行这一职责的联邦机构进行合作。在交通部门中，这一调查权隶属于USDOT 及其下属机构、FHWA 和FTA。为配合USDOT 的要求，FHWA 和FTA

制定了相关法规和指南，要求联邦财政援助的接受者和次级接受者建立用于处理向上述组织提交有关第 6 条的投诉的程序。

问与答

1. 谁可以进行投诉？

如果任何公共成员及所有 MPO 客户、申请人、承包商或次级接受者认为他们自己、第三方或某类人因种族、肤色或国籍（包括有限的英语水平）而受到不公平或区别对待，都可以就有关人员违反了1964 年民权法案第6 章、相关联邦和州法律和命令的规定进行投诉。

2. 如何进行投诉？

可向下列机构提出投诉：

Boston Region MPO Title VI Specialist
10 Park Plaza, Suite 2150
Boston, MA 02116
电话号码: (857) 702-3700
电子邮件: civilrights@ctps.org

MassDOT Title VI Specialists
Office of Diversity and Civil Rights—Title VI Unit
10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116
电话号码: (857) 368-8580 或拨打 7-1-1 使用中继服务
电子邮件: MassDOT.CivilRights@state.ma.us

MassDOT, Assistant Secretary and Chief Diversity Officer
Office of Diversity and Civil Rights—Investigations Unit
10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116
电话号码: (857) 368-8580
电子邮件: odcrcomplaints@dot.state.ma.us

The Federal Highway Administration
Federal Highway Administration
U.S. Department of Transportation Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE

8th Floor E81-105
Washington, DC 20590
电话号码: (202) 366-0693
电子邮件: CivilRights.FHWA@dot.gov

The Federal Transit Administration
Federal Transit Administration
U.S. Department of Transportation
Office of Civil Rights Attention: Complaint Team East Building, 5th Floor—TCR
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

请注意：

- 当收到关于 MassDOT、分包方或承包商有关第 6 条的投诉时，FTA 可以要求 MassDOT 对此事进行调查。
- 当收到针对马萨诸塞州运输部公路部门次级接收者的有关第 6 章的投诉，MassDOT 可以对该投诉进行处理和调查，也可以将该投诉提交给联邦公路和公共事业协会总部民权办公室进行调查。

3. 我的投诉中需要包括哪些内容？

可以在马萨诸塞州运输部第 6 条网站、波士顿地区公共交通运输部第 6 条网站上获取有关第 6 条/不歧视投诉表格的电子版，或在 MPO 办公室或 MassDOT 多样性和民权办公室中以硬拷贝形式获取该表格。此外，投诉人还可用另一种格式提交信件，并应包括以下信息：

- 您的姓名、签名和当前联系方式（即电话号码、电子邮件地址和邮寄地址）
- 被投诉者的姓名和徽章号（如果已知且适用）
- 描述违反规定行为发生的过程、时间和地点
- 详细描述你认为自己被区别对待的原因
- 任何证人的姓名和联系方式
- 您认为与投诉相关的任何其他信息

如果投诉人无法提供书面陈述，可以向 MassDOT 多元化和民权办公室提出口头投诉。

投诉人将接受一名民权调查员 (CRI) 的面谈。如果必要, 该 CRI 会协助投诉人将口头投诉转为书面形式。所有投诉书均须有投诉人的签名。

匿名投诉也应以同样方式提出。应以与调查其他投诉相同的方式调查匿名投诉。可以用任何公认的语言提起投诉。还将提供多语种投诉表格。

4. 我应该在多久内提出投诉?

与违反第 6 条规定相关的投诉应在违反规定之日起一百八十 (180) 天内提出。

与违反州或联邦法律相关的投诉必须在法律、法规或案例法规定的时间期限内提出——在某些情况下, 不迟于被投诉违反之日起的三百 (300) 天内。

5. 如何处理我的投诉?

当收到投诉后, 该投诉会被分派给一名民权调查员 (CRI) 。该 CRI 将采取以下措施:

步骤 1: 确定管辖权。

如果及时提出了投诉, 且投诉涉及违反上述任何声明或行为准则, 在违反以下情况之一时, ODCR 具有管辖权:

- MassDOT 的法律义务和承诺, 为了防止涉及该机构对公众服务的任何方面的基于受保护特征的歧视、骚扰或报复; 或
- 与 MassDOT 合作的分包方和承包商为遵守 MassDOT 政策所作出的承诺。

步骤 2: 确认收到投诉, 并在收到投诉后十 (10) 个工作日内作出有关管辖权的决定。如果 CRI 确定某个投诉不可能构成对公民权利的侵犯, 则该 CRI 应以书面形式将其结果通知给投诉人和第 6 条专家, 并结案。

步骤 3: 根据 MassDOT 内部投诉程序, 对投诉中包含的指控进行彻底调查。

6. 如何将调查结果和建议通知我?

调查结束后, CRI 会根据调查结果向投诉人及被投诉人发出以下三封信件之一:

- 一封解释被投诉人已采取或将采取相关措施并遵守第 6 条规定的决议书。
- 一封在被投诉人符合第 6 条规定时出具的裁决书。该裁决书包含被投诉人符合规定的原因解释，并告知投诉人其具有上诉权。
- 一封在被投诉人不合规时出具的裁决书。该裁决书包含适用法规中提及的每一项违规行为、调查结果/建议的简要说明、未自觉遵守的后果，并在适当情况下提供协助以制定合规补救计划。

7. 我可以对裁决提出上诉吗？

如果投诉人或被投诉人不认可该 CRI 的调查结果，他/她/他们可以向 MassDOT 助理部长和首席多样性长官提出上诉。上诉方必须提供在原始调查过程中不易获得的使 MassDOT 重新考虑其决定的信息。上诉请求和新的资料必须在判决书送达之日起三十（30）天内提交。在对这些信息进行检查后，MassDOT 将通过发布修订裁决书或通知投诉方原裁决书或裁决仍然有效来作出回应。