



## BOSTON REGION METROPOLITAN PLANNING ORGANIZATION

---

Stephanie Pollack, MassDOT Secretary and CEO and MPO Chair  
Karl H. Quackenbush, Executive Director, MPO Staff

### 投诉程序

## 简介

本章说明麻州交通部（MassDOT）对《民权法案》第六章（Title VI）歧视投诉的处理及裁定程序。设置这些程序的目的是为投诉方和被投诉方提供正当程序。在多样性及民权办公室《民权法案》第六章工作组与调查组共同努力下，本章详解的投诉过程在 2017 年得以更新。多样性及民权办公室职员本着一致和透明的精神尽力使投诉程序在联邦、州反歧视责任项目领域（如第六章和第七章）之间保持连贯、可行，并以清晰的方式展示出来，让公众能方便理解投诉过程。

## 目的及适用性

本章为两类歧视投诉的处理和裁决确立程序。这两类投诉分别是（一）直接向麻州交通部提交的歧视投诉，（二）根据 1964 年《民权法案》第六章和相关州、联邦反歧视机构包括《美国残疾人法案》的规定，麻州交通部有代理权处理的投诉。

这些程序阐明识别、消除联邦资助项目和活动中歧视现象的管理过程。这些程序不为寻求个人解决方式（包括处罚性赔偿或薪资酬金）的投诉人提供抚慰手段；不禁止投诉人向其它州或联邦机构提出投诉；也不否认投诉人寻求私人法律顾问解决受控歧视行为的权利。

本文所述程序适用于麻州交通部及其次级承接单位、承包商和分包人管理的联邦资助项目和活动。

为了遵守《民权法案》第六章，我们鼓励通过麻州交通部获得联邦财政资助的次级承接单位采纳此投诉程序。如采纳，次级承接单位承认有义务为公众提供机会投诉其机构项目、服务和活动中违反反歧视要求的行为。根据联邦规定，运输类资助的次级承接单位理解其有权处理《民权法案》第六章投诉，且会通知其上级承接单位（麻州交通部）收到的投诉和问题处理调查结果。公路类资助的次级承接单位应明白其无权调查针对其机构（即该单位是被控违反《民权法案》第六章的被投诉方或一方）的《民权法案》第六章投诉。所有此类投诉需转给麻州交通部，由麻州交通部决定合适的调查机构。公路类资助的次级承接单位保留将违反《民权法案》第六章指控作为保证和（或）内部政策承诺的权利，但无权裁定被指控行为是否可能违反《民权法案》第六章。麻州交通部鼓励所有次级承接单位在收到《民权法案》第六章投诉时与多样性及民权办公室《民权法案》第六章专员、联邦项目管理人和（或）调查部门负责人沟通，以保证问题得到恰当处理。

## 术语解释

*投诉方 (Complainant)*：向麻州交通部提出投诉的一方。

*投诉 (Complaint)*：有关歧视指控的书面或电子陈述，其中包括一份送达至接收办公室采取行动的请求。如投诉书由残障人士提交，术语“投诉书”涵盖顾及投诉人残障的替代格式的投诉。

*歧视 (Discrimination)*：无论故意还是无意,在美国的个人仅因种族、肤色、国籍，或其它反歧视机构规定的情形，如性别、年龄，或残障等而受到任何获联邦资助项目或活动的 unfair 对待或完全不同影响的行为或无作为。

*业务管理机构 (Operating Administrations)*：受资助项目或活动的美国交通部各机构，包括联邦公路管理局、联邦运输管理局、联邦铁路管理局和全美公路交通安全管理局。

*被投诉方 (Respondent)*：被控有歧视行为的人员、代理、机构，或组织。

## **提交投诉**

本节具体说明麻州交通部处理《民权法案》第六章歧视投诉（基于种族、肤色，或国籍，包括语言）以及基于（年龄、性别和残障）其它联邦反歧视规定的歧视投诉的程序。涉及《民权法案》第六章的联邦法律法规将民权投诉调查的全部协调权授予美国司法部，而后者与有义务遵守法案的联邦机构紧密协作。在交通领域，此调查权被赋予美国交通部及其各类交通管理机构，包括联邦公路管理局和联邦运输管理局。根据美国交通部的规定，联邦公路管理局、联邦运输管理局建立规章制度要求获联邦财政资助单位及其次级承接单位建立处理针对本机构的《民权法案》第六章投诉程序。

下述程序的制定以美国司法部设立并推荐的投诉程序为模型，其目的是在尊重正当程序的基础上为投诉和被投诉双方解决投诉问题提供公平机会。除以下正式的投诉解决过程，可能的话，麻州交通部也会采取积极措施寻求对任何、所有《民权法案》第六章相关投诉的非正式解决方法。

## **投诉过程**

### **1. 谁可提出投诉？**

任何公众，连同麻州交通部所有客户、申请人、承包商，或次级承接单位，都可提出投诉，如果他们认为自己、第三方，或一群人因其种族、肤色，或国籍（包括有限的英文水平）而受到不当对待或不公正对待，从而违反了1964颁布的《民权法案》第六章、相关联邦、州法律法规，或麻州交通部制定的反歧视骚扰预防政策。《民权法案》第六章和反歧视骚扰预防政策也禁止因种族、肤色，或国籍对公众进行报复的行为。

### **2. 如何提出投诉？**

可向以下机构或人员提交投诉：

**Boston Region Metropolitan Planning Organization Title VI Specialist**

Email: eharvey@ctps.org

Phone: 857-702-3700

**The MassDOT Title VI Specialist (麻州交通部《民权法案》第六章专员)**

MassDOT Office of Diversity and Civil Rights (麻州交通部多样性及民权办公室)

电话: 857-368-8580

电子邮件: MassDOT.CivilRights@state.ma.us

**The MassDOT Office of Diversity and Civil Rights - Investigations Unit  
(麻州交通部多样性及民权办公室调查组)**

Assistant Secretary of Diversity & Civil Rights, MassDOT (麻州交通部多样性及民权助理秘书)

电子邮件: odcrcomplaints@dot.state.ma.us

**The Federal Highway Administration (联邦公路管理局)**

Federal Highway Administration (联邦公路管理局)

U. S. Department of Transportation (美国交通部)

Office of Civil Rights (民权办公室)

电子邮件: CivilRights.FHWA@dot.gov

电话: 202-366-0693

**The Federal Transit Administration (联邦运输管理局)**

Federal Transit Administration (联邦运输管理局)

U. S. Department of Transportation (美国交通部)

Office of Civil Rights (民权办公室)

Attention: Complaint Team (投诉组(收))

**请注意:**

- 联邦运输管理局收到对麻州交通部、次级承接单位, 或承包商《民权法案》第六章歧视投诉时, 联邦运输管理局可能要求麻州交通部调查该投诉。
- 如果提交给麻州交通部的《民权法案》第六章歧视投诉指控麻州交通部的公路科违反该法案, 投诉将被转交给当地联邦公路管理局办公室, 该办公室然后把投诉转交给联邦公路管理局总部的民权办公室处理。

- 如果提交给麻州交通部的《民权法案》第六章歧视投诉指控麻州交通部公路科的次级承接单位违反该法案，麻州交通部可能调查处理该投诉或提出让联邦公路管理局总部的民权办公室处理。

### 3. 投诉需包括什么内容？

《民权法案》第六章/反歧视投诉表可从麻州交通《民权法案》第六章网站上下载（网址：<http://www.massdot.state.ma.us/OfficeofCivilRights/TitleVI/FileAComplaint.aspx>），或从麻州交通部《民权法案》第六章专员处（联系方式见上文）获取。投诉人或可以其它格式的通信提交，通信应包括以下信息：

- 您的姓名、签名和当前的联系方式（即电话号码和邮寄地址）；
- 被投诉者姓名和徽章号码（如果知道的话、合适的话）；
- 描述被投诉行为如何、何时、何处发生；
- 详细描述你为什么觉得受到不同对待；
- 任何证人的姓名和联系方式；
- 任何其它与你投诉相关的信息。

- A. 如果投诉人不能提供书面陈述，可向多样性及民权办公室提交口头投诉。投诉人将接受民权调查员的访谈。必要的话，民权调查员会协助该投诉人把口头投诉转写为书面形式。所有的投诉必须由投诉人签字。
- B. 匿名投诉可以同样的方式提交。匿名投诉将与其它投诉一样以相同的方式被调查。
- C. 以任何认可的语言提交的投诉都会被受理。有多种语言投诉表可获取。

### 4. 我必须多久以后提交投诉？

- A. 指控违反《民权法案》第六章和/或麻州交通部反歧视骚扰预防政策的投诉不应迟于事件发生后一百八十（180）天内提交。
- B. 控告违反州或联邦法律的投诉应在法律法规，或判例法规定的时间范围内提交。

### 5. 我的投诉将如何被处理？

收到的投诉会分配给民权调查员。该调查员将：

- A. 决定管辖权：  
多样性及民权办公室有管辖权，如果该投诉：

1) 涉及违反以下情况的声明或行为:

- 麻州交通部为预防在公众服务中因受保护因素而发生歧视、骚扰或报复的法律义务和承诺; 或者,
- 与麻州交通部共事的次级承接单位和承包商遵守麻州交通部政策的承诺; 并且,

2) 适时提交投诉。

B. 确认收到投诉, 在收到投诉十 (10) 个工作日内告知管辖权的决定。

- 如果民权调查员裁定投诉不具有构成违反民权的可能性, 调查员将书面通知投诉人和《民权法案》第六章专员其决定, 该投诉将结案。

C. 根据麻州交通部内部投诉程序对投诉中的指控进行全面调查。

6. 调查结果及处理意见?

调查结束后, 民权调查员将根据调查结果给投诉人和被投诉者传达以下三种信函之一:

- A. 解释被投诉者已经或将要采取什么措施遵守《民权法案》第六章的信函。
- B. 调查发现被投诉方遵守了《民权法案》第六章的调查结果的信函。此函将包括解释被投诉者为什么被认为遵守了《民权法案》第六章, 并告知投诉者有申诉的权利。
- C. 调查发现被投诉方没有遵守《民权法案》第六章的调查结果的信函。此函将包括每一项违反适用法规的行为, 简要描述调查结果/处理意见, 没有达成自觉遵守法律法规的后果; 如合适的话, 此函将提出协助制定改正方案。

7. 我可以申诉调查结果吗?

如果投诉者或被投诉方不同意民权调查员的调查结果, 可向多样性及民权助理秘书申诉。申诉方须提供**任何最初调查过程中未轻易获得的新信息**, 以便让麻州交通部重新考虑其**结论**。申诉请求和新的信息须在调查结果通知传达后六十 (60) 日内提交。麻州交通部收到申诉请求后, 将发出修改版裁决函或告知申诉方原先的裁决函或调查结果函依旧有效。