



## 《第六章》 投诉程序

### 目的和适用范围

本文的目的是为了建立与中央麻萨诸塞都会区规划组织（CMMPO）或中央麻萨诸塞地区规划委员会（CMRPC）直接提出的歧视投诉以及 CMMPO/CMRPC 在 1964 年《民权法案》(第六章)和相关州和联邦非歧视权力（包括美国残疾人法案（ADA））下有代表权处理的歧视投诉的处理和解决程序。

歧视投诉的处理将按照以下步骤进行，并在后文中进行更详细地说明。

第 1 步：投诉人提交投诉。

第 2 步：CMMPO / CMRPC 向投诉人发出确认函。

第 3 步：投诉案件被分配至调查员，由其审查。

第 4 步：调查员对投诉人、证人和被投诉人进行约谈。

第 5 步：调查员审核证据和证词，审查是否存在违规行为。

第 6 步：投诉人和被投诉人将收到决议书或调查结果信，并享有上诉权利。

第 7 步：超出上诉期限，则调查结束。

这些流程表述一种行政流程，旨在发现和消除联邦资助的计划和活动中出现的歧视现象。这些流程并不向寻求个人补救措施的投诉人提供救济途径，包括惩罚性赔偿或补偿性报酬；它们不禁止投诉人向其他州或联邦机构提交投诉；也不否认投诉人寻求私人律师协助解决受控歧视行为的权利。

该文件描述的流程适用于 CMMPO/CMRPC 及其受助方、承包商和分包商在联邦资助的项目和活动中的管理。

为遵守第六节的规定，我们鼓励，通过 CMMPO/CMRPC 获得联邦财政资助的受助方可以采用这些投诉流程。如此，受助方承认自己有义务向公众提供投诉机会，指控他们组织内和项目、服务和

活动过程中存在违反禁止歧视政策的行为。根据联邦指导意见，与交通相关资金的受助方理解他们有权处理第六节投诉，并告知他们的受助方 CMMPO/CMRPC 收到的投诉以及结案时的调查结果。

公路类资助的分包商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》第六章的被投诉人或一方）的《民权法案》第六章投诉。所有此类投诉须转给 CMMPO/CMRPC 多元化和民权办公室决定合适的调查机构。公路类资助的分包商可以保留将不违反《民权法案》第六节指控作为工作承诺和（或）内部政策承诺的权利，但无权裁定被指控行为是否违反《民权法案》第六节的规定。CMMPO/CMRPC 鼓励所有分包商在收到《民权法案》第六节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，以保证问题得到妥善处理。

## 定义

**投诉人** - 向 CMMPO / CMRPC 提出投诉的人。

**投诉** - 书面、口头或电子陈述，涉及歧视指控并要求接收部门采取行动。如果投诉是由残疾人提出的，则投诉一词还包括为适应申诉人的残疾状况而采用的其他格式。

**歧视** - 在美国，因种族、肤色、国籍或其他非歧视权威机构所涵盖的理由（如性别、年龄或残疾），而导致一个人在任何接受联邦援助的计划或活动中受到不平等对待或差别影响的行为或不作为，无论是有意还是无意。

**运营管理机构** - 资助运输计划或活动的美国运输部各机构，包括联邦公路管理局（FHWA）、联邦交通管理局（FTA）、联邦铁路管理局（FRA）、国家公路交通安全管理局（NHTSA）和联邦机动车运输安全管理局（FMSCA）。

**被申诉人** - 被指控参与歧视的个人、机构、机构或组织。

## 提出投诉

本节具体说明 CMMPO/CMRPC 处理《民权法案》第六节歧视投诉（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。根据 1964 年《民权法案》第六章的联邦法律和法规，调查民权投诉的总体协调权在美国司法部，司法部与履行此项职责的相应联邦机构合作。在交通领域，此调查权归属于美国交通部（US DOT）及其各类型交通管理机构，包括联邦公路管理局（FHWA）和联邦公交管理局（FTA）。根据美国交通部的

规定，联邦公路管理局、联邦公交管理局建立规章制度，要求接受联邦财政资助单位及其分包商针对这些机构的投诉指定处理程序。

下述程序的制定以美国司法部制定的投诉程序为参照模型，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，在可能的情况下，MassDOT/MBTA 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。

## 申诉流程

### 1. 谁能提出申诉？

任何公众成员，以及所有 CMMPO/CMRPC 的客户、申请人、承包商或补助受托人，如果他们认为自己、第三方或某一类人因种族、肤色或原籍国（包括英语能力有限）而受到虐待或不公平对待，违反了 1964 年《民权法案》第六章、相关联邦和州法律法规，或 CMMPO/CMRPC 的反歧视/骚扰预防政策，都可以提出投诉。根据第六章和反歧视/骚扰预防政策，禁止对公众成员以种族、肤色或原籍国为理由进行报复。

### 2. 如何提出申诉？

可向以下部门提出投诉：

#### **Janet A. Pierce**

中央马萨诸塞都会规划组织

1 Mercantile Street, Suite 520  
Worcester, MA 01608

#### **MassDOT/MBTA 第六章专家**

多元化和公民权利办公室 - 第六章单位

10 Park Plaza, Suite 3800  
Boston, MA 02116

电话: (857) 368-8580 或 7-1-1 转接服务

电子邮件: [MassDOT.CivilRights@state.ma.us](mailto:MassDOT.CivilRights@state.ma.us) 或 [MBTAcivilrights@mbta.com](mailto:MBTAcivilrights@mbta.com)

**MassDOT/MBTA, 助理秘书和首席多元化官员**

多元化和公民权利办公室 - 调查单位

10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116

电话: (857) 368-8580

电子邮箱: [odcrcomplaints@dot.state.ma.us](mailto:odcrcomplaints@dot.state.ma.us)

美国交通部

民权办公室

1200 New Jersey Avenue, SE

Washington D.C. 20590

网站: [civilrights.justice.gov/](http://civilrights.justice.gov/)

**请注意：**

• 当 FTA 收到针对 CMMPO/CMRPC、其受助方或承包商的第六章投诉时，FTA 可能会要求 CMMPO/CMRPC 开展调查。

### **3. 我需要在投诉中写什么内容？**

在 CMRPC 第六章法案网站上可以获取《第六章法案/非歧视投诉表》电子版，或者去 CMRPC 办公室领取纸质版。此外，投诉人还可以以其他格式提交函件，函件中应包括以下内容：

- 你的姓名、签名和当前联系信息（即电话号码、电子邮件地址和邮寄地址）
- 被指控者的姓名和证件号码（如已知和适用）；
- 被指控的违禁行为发生的方式、时间和地点的描述；
- 详细描述为什么你认为自己被不同对待；
- 证人的姓名和联系信息；以及
- 你认为与投诉相关的其他信息。

- A. 在申诉人无法提供书面陈述的情况下，可以向多样性与公民权利办公室（ODCR）提出口头投诉。申诉人将接受公民权利调查员（CRI）的面谈。如有必要，CRI 将协助其将口头投诉转换为书面形式。所有投诉应由申诉人签名。
- B. 匿名投诉的提交方式相同。匿名投诉的调查同其他投诉。
- C. 受理各语言提出的投诉。提供多语种投诉表格。
- D. 如果投诉无法提供申诉人偏好的语言版本，申诉人可以要求 CMMPO/CMRPC 提供相应的翻译。

#### 4. 我必须多久以后提交投诉？

- A. 对于涉嫌违反第六章和/或 CMMPO/CMRPC 的 ADHP 政策的投诉，应在涉嫌违规行为之日起不迟于一百八十（180）天内提交。
- B. 涉及州法或联邦法违规行为的投诉必须在法定、法规或判例确定的时间范围内提交，某些情况下，最迟可在涉嫌违规行为之日起三百（300）天内提交。

#### 5. 我的投诉将如何处理？

收到投诉后，将会指派一名民权调查员（CRI）来处理。CRI 将会：

A. 确定裁判权：ODCR 对以下投诉具有管理权：

1) 涉及的行为或言论违反：

i. CMMPO/CMRPC 阻止因与其公众服务某一方面相关的受保护特征而发生歧视、骚扰或报复行为的义务和承诺。

ii. 与 MassDOT/MBTA 合作的分包商和承包商做出遵守 MassDOT/MBTA 政策的承诺。

AND

2) 及时上诉。

B. 确认收到投诉，并在收到投诉后的十（10）个工作日内提供管辖权确定书。

1) 如 CRI 判定投诉可能无法确定为侵犯公民权利，则 CRI 应发出书面形式的调查发现，通知投诉人和第六章专家，并结案。

C. 根据 CMMPO/CMRPC 内部投诉程序对投诉中所述的指控进行彻底的调查。

## 6. 调查发现和建议？

在调查结束之际，CRI 将基于调查结果向原告和被告发送一封信件：

A. 一份决议书，解释被告为遵守第六章的规定已经或将要采取的措施。

B. 如被投诉人符合第六章的行为规定时，则发出一封调查结果信。信件中将解释为什么认为被投诉人符合规定，并提供投诉人的上诉权的告知函。

C. 如被投诉人不符合第六章的行为规定时，则发出一封调查结果信。信件中包括援引适用法规的全部违规行为，简要描述调查结果/建议，未能自愿遵守规定的处罚，以及主动帮助提议（如适用），协助制定补救计划，以符合规定。

## 7. 我能否对调查结果提出上诉？

如果投诉人或被投诉人不同意 CRI 的调查结果，则他/她/他们可以向助理秘书兼首席多元化官员提出上诉。上诉方必须提供上轮调查过程中无法获得的任何新信息，这些信息将促使 **MassDOT** 重新考虑其决定。上诉请求和补充新信息必须在调查结果信函传达之日起三十（30）天内提交。审查相关信息后，MassDOT 可以做出的决议包括：将修订决议信并发布或通知上诉方维持原决议书或调查结果不变，以此作为回应。