



BOSTON REGION METROPOLITAN PLANNING ORGANIZATION

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

投訴程式

簡介

本章說明麻州交通部（MassDOT）對《民權法案》第六章（Title VI）歧視投訴的處理及裁定程式。設置這些程式的目的是為投訴方和被投訴方提供正當程式。在多樣性及民權辦公室《民權法案》第六章工作組與調查組共同努力下，本章詳解的投訴過程在 2017 年得以更新。多樣性及民權辦公室職員本著一致和透明的精神盡力使投訴程式在聯邦、州反歧視責任專案領域（如第六章和第七章）之間保持連貫、可行，並以清晰的方式展示出來，讓公眾能方便理解投訴過程。

目的及適用性

本章為兩類歧視投訴的處理和裁決確立程式。這兩類投訴分別是（一）直接向麻州交通部提交的歧視投訴，（二）根據 1964 年《民權法案》第六章和相關州、聯邦反歧視機構包括《美國殘疾人法案》的規定，麻州交通部有代理權處理的投訴。

這些程式闡明識別，消除聯邦資助專案和活動中歧視現象的管理過程。這些程式不為尋求個人解決方式（包括處罰性賠償或薪資酬金）的投訴人提供撫慰手段；不禁止投訴人向其他州或聯邦機構提出投訴；也不否認投訴人尋求私人法律顧問解決受控歧視行為的權利。

本文所述程式適用於麻州交通部及其次級承接單位、承包商和分包人管理的聯邦資助專案和活動。

為了遵守《民權法案》第六章，我們鼓勵通過麻州交通部獲得聯邦財政資助的次級承接單位採納此投訴程式。如採納，次級承接單位承認有義務為公眾提供機會投訴其機構專案、服務和活動中違反反歧視要求的行為。根據聯邦規定，運輸類資助的次級承接單位理解其有權處理《民權法案》第六章投訴，且會通知其上級承接單位（麻州交通部）收到的投訴和問題處理調查結果。公路類資助的次級承接單位應明白其無權調查針對其機構（即該單位是被控違反《民權法案》第六章的被投訴方或一方）的《民權法案》第六章投訴。所有此類投訴需轉給麻州交通部，由麻州交通部決定合適的調查機構。公路類資助的次級承接單位保留將違反《民權法案》第六章指控作為保證和（或）內部政策承諾的權利，但無權裁定被指控行為是否可能違反《民權法案》第六章。麻州交通部鼓勵所有次級承接單位在收到《民權法案》第六章投訴時與多樣性及民權辦公室《民權法案》第六章專員、聯邦專案管理人和（或）調查部門負責人溝通，以保證問題得到恰當處理。

術語解釋

投訴方 (Complainant)：向麻州交通部提出投訴的一方。

投訴 (Complaint)：有關歧視指控的書面或電子陳述，其中包括一份送達至接收辦公室採取行動的請求。如投訴書由殘障人士提交，術語“投訴書”涵蓋顧及投訴人殘障的替代格式的投訴。

歧視 (Discrimination)：無論故意還是無意，在美國的個人僅因種族、膚色、國籍，或其他反歧視機構規定的情形，如性別、年齡，或殘障等而受到任何獲聯邦資助專案或活動的不公對待或完全不同影響的行為或無作為。

業務管理機構 (Operating Administrations)：受資助專案或活動的美國交通部各機構，包括聯邦公路管理局、聯邦運輸管理局、聯邦鐵路管理局和全美公路交通安全管理局。

被投訴方 (Respondent)：被控有歧視行為的人員、代理、機構，或組織。

提交投訴

本節具體說明麻州交通部處理《民權法案》第六章歧視投訴（基於種族、膚色，或國籍，包括語言）以及基於（年齡、性別和殘障）其他聯邦反歧視規定的歧視投訴的程式。涉及《民權法案》第六章的聯邦法律法規將民權投訴調查的全部協調權授予美國司法部，而後者與有義務遵守法案的聯邦機構緊密協作。在交通領域，此調查權被賦予美國交通部及其各類交通管理機構，包括聯邦公路管理局和聯邦運輸管理局。根據美國交通部的規定，聯邦公路管理局、聯邦運輸管理局建立規章制度要求獲聯邦財政資助單位及其次級承接單位建立處理針對本機構的《民權法案》第六章投訴程式。

下述程式的制定以美國司法部設立並推薦的投訴程式為模型，其目的是在尊重正當程式的基礎上為投訴和被投訴雙方解決投訴問題提供公平機會。除以下正式的投訴解決過程，可能的話，麻州交通部也會採取積極措施尋求對任何、所有《民權法案》第六章相關投訴的非正式解決方法。

投訴過程

1. 誰可提出投訴？

任何公眾，連同麻州交通部所有客戶、申請人、承包商，或次級承接單位，都可提出投訴，如果他們認為自己、第三方，或一群人因其種族、膚色，或國籍（包括有限的英文水準）而受到不當對待或不公正對待，從而違反了1964頒佈的《民權法案》第六章、相關聯邦、州法律法規，或麻州交通部制定的反歧視騷擾預防政策。《民權法案》第六章和反歧視騷擾預防政策也禁止因種族、膚色，或國籍對公眾進行報復的行為。

2. 如何提出投訴？

可向以下機構或人員提交投訴：

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《民權法案》第六章專員)
MassDOT Office of Diversity and Civil Rights (麻州交通部多樣性及民權辦公室)
電話: 857-368-8580
電子郵件: MassDOT.CivilRights@state.ma.us

The MassDOT Office of Diversity and Civil Rights - Investigations Unit (麻州交通部多樣性及民權辦公室調查組)
Assistant Secretary of Diversity & Civil Rights, MassDOT (麻州交通部多樣性及民權助理秘書)
電子郵件: odcrcomplaints@dot.state.ma.us

The Federal Highway Administration (聯邦公路管理局)
Federal Highway Administration (聯邦公路管理局)
U. S. Department of Transportation (美國交通部)
Office of Civil Rights (民權辦公室)

電子郵件: CivilRights.FHWA@dot.gov
電話: 202-366-0693

The Federal Transit Administration (聯邦運輸管理局)
Federal Transit Administration (聯邦運輸管理局)
U. S. Department of Transportation (美國交通部)
Office of Civil Rights (民權辦公室)
Attention: Complaint Team (投訴組(收))

請注意:

- 聯邦運輸管理局收到對麻州交通部、次級承接單位，或承包商《民權法案》第六章歧視投訴時，聯邦運輸管理局可能要求麻州交通部調查該投訴。
- 如果提交給麻州交通部的《民權法案》第六章歧視投訴指控麻州交通部的公路科違反該法案，投訴將被轉交給當地聯邦公路管理局辦公室，該辦公室然後會把投訴轉交給聯邦公路管理局總部的民權辦公室處理。
- 如果提交給麻州交通部的《民權法案》第六章歧視投訴指控麻州交通部公路科的次級承接單位違反該法案，麻州交通部可能調查處理該投訴或提出讓聯邦公路管理局總部的民權辦公室處理。

3. 投訴需包括什麼內容？

《民權法案》第六章/反歧視投訴表可從麻州交通《民權法案》第六章網站上下載（網址：<http://www.massdot.state.ma.us/OfficeofCivilRights/TitleVI/FileAComplaint.aspx>），或從麻州交通部《民權法案》第六章專員處（聯繫方式見上文）獲取。投訴人或可以其他格式的通信提交，通信應包括以下資訊：

- 您的姓名、簽名和當前的聯繫方式（即電話號碼和郵寄地址）；
- 被投訴者姓名和徽章號碼（如果知道的話、合適的話）；
- 描述被投訴行為如何、何時、何處發生；
- 詳細描述你為什麼覺得受到不同對待；
- 任何證人的姓名和聯繫方式；
- 任何其他與你投訴相關的資訊。

- A. 如果投訴人不能提供書面陳述，可向多樣性及民權辦公室提交口頭投訴。投訴人將接受民權調查員的訪談。必要的話，民權調查員會協助該投訴人把口頭投訴轉寫為書面形式。所有的投訴必須由投訴人簽字。
- B. 匿名投訴可以同樣的方式提交。匿名投訴將與其它投訴一樣以相同的方式被調查。
- C. 以任何認可的語言提交的投訴都會被受理。有多種語言投訴表可獲取。

4. 我必須多久以後提交投訴？

- A. 指控違反《民權法案》第六章和/或麻州交通部反歧視騷擾預防政策的投訴不應遲於事件發生後一百八十（180）天內提交。
- B. 控告違反州或聯邦法律的投訴應在法律法規，或判例法規定的時間範圍內提交。

5. 我的投訴將如何被處理？

收到的投訴會分配給民權調查員。該調查員將：

- A. 決定管轄權：
多樣性及民權辦公室有管轄權，如果該投訴：

1) 涉及違反以下情況的聲明或行為：

- 麻州交通部為預防在公眾服務中因受保護因素而發生歧視、騷擾或報復的法律義務和承諾；或者，

- 與麻州交通部共事的次級承接單位和承包商遵守麻州交通部政策的承諾；並且，

2) 適時提交投訴。

B. 確認收到投訴，在收到投訴十（10）個工作日內告知管轄權的決定。

- 如果民權調查員裁定投訴不具有構成違反民權的可能性，調查員將書面通知投訴人和《民權法案》第六章專員其決定，該投訴將結案。

C. 根據麻州交通部內部投訴程式對投訴中的指控進行全面調查。

6. 調查結果及處理意見？

調查結束後，民權調查員將根據調查結果給投訴人和被投訴者傳達以下三種信函之一種：

- A. 解釋被投訴者已經或將要採取什麼措施遵守《民權法案》第六章的信函。
- B. 調查發現被投訴方遵守了《民權法案》第六章的調查結果的信函。此函將包括解釋被投訴者為什麼被認為遵守了《民權法案》第六章，並告知投訴者有申訴的權利。
- C. 調查發現被投訴方沒有遵守《民權法案》第六章的調查結果的信函。此函將包括每一項違反適用法規的行為，簡要描述調查結果/處理意見，沒有達成自覺遵守法律法規的後果；如合適的話，此函將提出協助制定改正方案。

7. 我可以申訴調查結果嗎？

如果投訴者或被投訴方不同意民權調查員的調查結果，可向多樣性及民權助理秘書申訴。申訴方須提供**任何最初調查過程中未輕易獲得的新資訊**，以便讓麻州交通部重新考慮其**結論**。申訴請求和新的資訊須在調查結果通知傳達後六十（60）日內提交。麻州交通部收到申訴請求後，將發出修改版裁決函或告知申訴方原先的裁決函或調查結果函依舊有效。