2026 年 7 月 17 日修订

# 《第六章》投诉程序

## 目的及适用范围

本文件旨在为以下两种情况确立处理和处置程序：一是直接向马萨诸塞州交通厅（MassDOT）或马萨诸塞湾交通管理局（MBTA）提交的涉及《民权法案》第六章的歧视投诉；二是由 MassDOT 或 MBTA 依据 1964 年《民权法案》第六章及相关的州和联邦非歧视法规（包括《美国残疾人权利法案》（ADA））所授权处理的歧视投诉。

《第六章》投诉的处理将遵循以下步骤，并在本文件中进一步详细说明。

第 1 步：投诉人提交投诉。

第 2 步：MassDOT/MBTA 向投诉人发出确认信。

第 3 步：为相应投诉分配调查员并负责审查。

第 4 步：调查员对投诉人、证人和被投诉人进行约谈。

第 5 步：调查员审查证据和证词，审查是否发生了违规行为。

第 6 步：向投诉人和被投诉人各发出解决方案告知信或调查结果告知信，并给予上诉权。

第 7 步：上诉期满调查即告结束。

以上规定是一个行政程序，旨在调查和消除联邦政府资助的项目和活动中的歧视现象。以上程序不为寻求个人补偿的投诉人提供救济途径，包括惩罚性赔偿或补偿性报酬；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。

本文件所述程序适用于 MassDOT/MBTA 及其次级承接单位、承包商和分包人管理动作的联邦资助项目和活动。

此等程序规定了受理和处理涉及第六章的歧视投诉的要求，包括管辖权、投诉受理、投诉确认、次级承接单位投诉处理、联邦案件转介要求、重要调查节点、调查结果、上诉程序以及其他适用的联邦合规义务。

## 定义

**投诉人**：向 MassDOT/MBTA 提出投诉的人。

**投诉：**有关歧视指控的书面或电子陈述，其中包含要求受理部门采取行动的诉求。如投诉由残障人士提交，则“投诉”应当涵盖投诉人因其残障而需要使用的替代文本格式。

**歧视：**在接受联邦援助的任何项目或活动中仅因种族、肤色、国籍而不平等对待任何身处美国境内的人的故意行为。

**运营管理机构：**美国政府各类机构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（FHWA）、联邦公交管理局（FTA）、联邦铁路管理局（FRA）和全美公路交通安全管理局（NHTSA）和联邦机动车交通安全管理局（FMCSA）。

**被投诉人：**被控有歧视行为的人员、代理、机构或组织。

## 次级承接单位涉及第六章的歧视投诉处理

为遵守《民权法案》第六章，我们鼓励通过 MassDOT/MBTA 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，公交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，并将知会其上级承接单位 MassDOT/MBTA 收到的投诉以及问题处理调查结果。

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》第六章的被投诉人或一方）的《民权法案》第六章投诉。所有此类投诉须转给 MassDOT/MBTA 多元化和民权办公室决定合适的调查机构。公路类资助的次级承接单位可以保留将不违反《民权法案》第六章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》第六章。

MassDOT/MBTA 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。

## 投诉受理与管辖权

1964 年《民权法案》第六章（Title VI）对应的联邦法律和法规将调查民权投诉的总体协调权授予美国司法部，司法部与履行这一职责的相应联邦机构合作。在交通领域，此调查权被赋予美国交通部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。

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，在可能的情况下，

2026 年 7 月 17 日修订

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。

**请注意：**

- FTA 在收到针对 MassDOT/MBTA 或其次级承接单位、承包商的第六章投诉时，FTA 可以要求 MassDOT/MBTA 开展调查。
- □ MassDOT/MBTA □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□FTA□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
    - MassDOT/MBTA 将确认收到投诉，并在收到投诉后的 10 个工作日内通知投诉人，告知其投诉已转交至直接承接单位进行调查。
    - MassDOT/MBTA 将向直接承接单位提供投诉副本，并要求其提供该副本收悉书面确认函。
    - MassDOT/MBTA 将定期要求直接承接单位更新其调查进展，包括重要调查节点及投诉最终处置结果等。
    - MassDOT/MBTA 在收到其直接承接单位调查完成结果确认、并通知投诉人之前，将持续保留该投诉。
- 如果相应第六章投诉虽向 MassDOT 提出，但指控对象是 MassDOT 的公路部门，则将转给当地 FHWA 部门办公室，然后转交 FHWA 总部民权办公室（HCR）处理。
- 如果 MassDOT 收到针对 MassDOT 公路部门下属次级承接单位的第六章投诉，则 MassDOT 可以直接处理并开展调查，也可以将投诉提交给 HCR 进行调查。
- 如果 FMCSA 收到针对 MassDOT 的投诉，FMCSA 会将投诉转发给 MassDOT 进行书面回复。MassDOT 收到后可以调查并解决相应投诉，或对相应指控作出书面答复。FMCSA 将根据相应的书面答复确定采取哪些步骤处理投诉。

# 投诉流程

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）。

## 1.谁可以提出投诉？

**任何**公众群体或个人，包括 MassDOT/MBTA 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。《民权法案》第六章也禁止因种族、肤色，或国籍对公众进行报复的行为。

## 2.如何提出投诉？

投诉可以通过以下方式提出：

**The MassDOT/MBTA Title VI Specialists**
Office of Diversity and Civil Rights – Title VI Unit
10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116
电话：（857）368-8580 或 7-1-1 电话中继服务
电子邮件：MassDOT.CivilRights@state.ma.us or MBTAcivilrights@mbta.com

**The MassDOT/MBTA Chief Diversity Officer**
Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit
10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116
电话：(857) 368-8580
电子邮件： odcrcomplaints@dot.state.ma.us

**MBTA 客户呼叫中心：**(617) 222-3200
呼叫中心工作人员将从来电者收集有关指控事项的基本信息，并将通话的详细信息转发给多元化和民权办公室，以便根据上述程序进行处理。

**U.S. Department of Transportation**
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590
网站：civilrights.justice.gov/

## 3.投诉需说明哪些内容？

《民权法案》第六章/反歧视投诉表可从 MassDOT 第六章网站、MBTA 第六章网站下载，或从 MassDOT/MBTA 多元化和民权办公室获取纸质本填写。投诉人也可以使用其他格式的通信提交，通信应包括以下信息：

- 您的姓名、签名和当前联系信息（即电话号码、电子邮件地址和邮寄地址）；
- 被指控人的姓名和徽章号码（如已知或适用）；
- 描述被投诉行为如何、何时、何处发生；
- 详细描述为什么您认为受到了不公对待；

- 任何证人的姓名和联系方式；
- 您认为与您的投诉相关的任何其他信息。

A. 如果投诉人无法提供书面陈述，可以向多元化和民权办公室（ODCR）提出口头投诉。投诉人将由民权调查员（CRI）进行访谈。如有必要，CRI 将协助投诉人将口头投诉转换为书面投诉。所有投诉应由投诉人签名。

B. 匿名投诉可以以同样的方式提出。匿名投诉的调查方式与任何其他投诉相同。

C. 投诉接受任何语言。提供多语种投诉表格。

## 4.我必须多久以后提交投诉？

A. 指控违反《民权法案》第六章的投诉应在事件发生后一百八十（180）天内提交。

B. 指控违反州或联邦法律的投诉应在相应法律法规或判例法规定的时间范围内提交——在某些情况下，自涉嫌事发之日起最多三百（300）天。

## 5.我的投诉将如何处理？

收到的投诉会分配给民权调查员（CRI）。CRI 将：

A. 确定管辖权：待收到涉及第六章的歧视投诉，CRI 将根据本程序中的“第六章歧视投诉受理与管辖权”部分条款，确定 MassDOT/MBTA 是否有权对投诉展开调查。

B. 确认收到投诉、告知管辖权的决定，应在收到投诉后十（10）个工作日内做出。

1) 如 CRI 裁定相应投诉不具有构成违反民权的可能性，调查员应书面通知投诉人以及《民权法案》第六章专员。相应投诉结案。

C. 对投诉所涉的指控进行彻底调查。

## 6.调查结果和处理意见

调查结束时，CRI 将根据调查结果向投诉人和被投诉人转交以下三封通信之一：

A. 一是解决方案，说明被投诉人已经或将会采取何种措施遵守《民权法案》第六章。

B. 一是调查无结果，调查发现被投诉人没有违反第六章的规定。此函将解释被投诉人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. 一是调查属实，调查发现被投诉人确有不合规。

此函将罗列被投诉人所有的不合规情况，简要描述调查结果/处理意见，被投诉人没有自觉遵守相应法律法规的处罚；如合适，提请投诉人协助制定改正方案。

## 7. 上诉权

如果投诉人或被投诉人不同意 CRI 的调查结果，那么他/她/他们可以向**首席多元化官员**提出上诉。申诉方须提供任何**上一轮调查未获得的新信息，以便 MassDOT/MBTA 重新考虑其结论。**申诉请求和补充的新信息须在调查结果通知传达后三十（30）日内提交。在审查相应信息后，MassDOT/MBTA 可以做出的决定包括，修订解决方案并重新发布，或通知上诉方维持原始解决方案或调查结果不变。