



《第六章》投訴流程

目的及適用範圍

本檔旨在明確客戶向 MassDOT/MBTA 直接呈交歧視投訴的受理和處置流程，以及由 1964 年《民權法》（第六章）以及相關州級或聯邦消除歧視管理部門，包括《美國殘疾人法》（ADA）授權 MassDOT/MBTA 處理的歧視投訴。

歧視投訴的處理將遵循以下步驟，並在本檔中進一步詳細說明。

第 1 步：投訴人呈交投訴。

第 2 步：MassDOT/MBTA 向投訴人發出確認信。

第 3 步：為相應投訴分配調查員並負責審查。

第 4 步：調查員對投訴人、證人和被投訴人進行約談。

第 5 步：調查員審查證據和證詞，審查是否發生違規行為。

第 6 步：向投訴人和被投訴人各發出解決方案告知信或調查結果告知信，並給予上訴權。

第 7 步：上訴期滿調查即告結束。

以上規定是一個行政流程，旨在調查和消除聯邦政府資助的專案和活動中的歧視現象。以上流程不為尋求個人補償的投訴人提供救濟途徑，包括懲罰性賠償或補償性報酬；不禁止投訴人向其它州或聯邦機構呈交投訴；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。

本檔所述流程適用於 MassDOT/MBTA 及其次級承接單位、承包商和分包人管理動作的聯邦資助專案和活動。

為遵守《民權法案》第六章，我們鼓勵透過 MassDOT/MBTA 獲得聯邦財政資助的次級承接單位採納此投訴流程。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，公交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，並將知會其上級承接單位 MassDOT/MBTA 收到的投訴以及問題處理調查結果。

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》第六章的被投訴人或一方）的《民權法案》第六章投訴。所有此類投訴須轉給 MassDOT/MBTA 多元化和民權辦公室決定合適的調查機構。公路類資助的次級承接單位可以保留將不違反《民權法案》第六章指控作為工作承諾和（或）內部政策承諾的權利，但無權裁定被指控行為是否違反《民權法案》第六章。

MassDOT/MBTA 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。

定義

投訴人：向 MassDOT/MBTA 呈交投訴的人。

投訴：有關歧視指控的書面或電子陳述，其中包含要求受理部門採取行動的訴求。如投訴由殘障人士呈交，則「投訴」應當涵蓋投訴人因其殘障而需要使用的替代文本格式。

歧視：無論故意還是無意，在美國的個人僅因種族、膚色、國籍，或其它反歧視機構規定的情形，如性別、年齡，或殘障等而受到任何接受聯邦資助的項目或活動的不公對待或完全不同影響的行為或無作為。

運營管理機構：美國政府各類機構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（FHWA）、聯邦公交管理局（FTA）、聯邦鐵路管理局（FRA）和全美公路交通安全管理局（NHTSA）和聯邦機動車交通安全管理局（FMCSA）。

被投訴人：被控有歧視行為的人員、代理、機構或組織。

呈交投訴

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）其它聯邦反歧視規定的歧視投訴的流程。1964 年《民權法案》第六章（Title VI）對應的聯邦法律和法規將調查民權投訴的總體協調權授予美國司法部，司法部與履行這一職責的相應聯邦機構合作。在交通領域，此調查權被賦予美國交通部及其各類型交通管理機構，包括聯邦公路管理局（FHWA）和聯邦公交管理局（FTA）。根據美國交通部的規定，聯邦公路管理局、聯邦公交管理局建立規章制度要求接受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》第六章投訴流程。

下述流程的制定以美國司法部設立並推薦的投訴流程為模型，其目的是在尊重正當流程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，在可能的情況下，MassDOT/MBTA 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。

投訴流程

1. 誰可以呈交投訴？

任何公眾群體或個人，包括 MassDOT/MBTA 所有客戶、申請人、承包商，或次級承接單位，都可呈交投訴，如果他們認為自己、協力廠商，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/反騷擾預防政策。《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.如何呈交投訴？

投訴可以透過以下方式呈交：

MassDOT/MBTA Title VI Specialists

Office of Diversity and Civil Rights – Title VI Unit

10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116

電話：(857) 368-8580 或 7-1-1 電話中繼服務

電子郵件：MassDOT.CivilRights@state.ma.us or MBTAcivilrights@mbta.com

MassDOT/MBTA Assistant Secretary & Chief Diversity Officer

Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit

10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116

電話：(857) 368-8580

電子郵件：odcrcomplaints@dot.state.ma.us

MBTA 客戶呼叫中心：(617) 222-3200

呼叫中心工作人員將從來電者收集有關指控事項的基本資訊，並將通話的詳細資訊轉發給多元化和民權辦公室，以便根據上述流程進行處理。

U.S. Department of Transportation

Office of Civil Rights

1200 New Jersey Avenue, SE

Washington, DC 20590

網站：civilrights.justice.gov/

請注意：

- FTA 在收到針對 MassDOT/MBTA 或其次級承接單位、承包商的第六章投訴時，FTA 可以要求 MassDOT/MBTA 開展調查。
- 如果相應第六章投訴雖向 MassDOT 呈交，但指控物件是 MassDOT 的公路部門，則將轉給當地 FHWA 部門辦公室，然後轉交 FHWA 總部民權辦公室（HCR）處理。
- 如果 MassDOT 收到針對 MassDOT 公路部門下屬次級承接單位的第六章投訴，則 MassDOT 可以直接處理並開展調查，也可以將投訴呈交給 HCR 進行調查。

- 如果 FMCSA 收到針對 MassDOT 的投訴，FMCSA 會將投訴轉發給 MassDOT 進行書面回復。MassDOT 收到後可以調查並解決相應投訴，或對相應指控作出書面答覆。FMCSA 將根據相應的書面答覆確定採取哪些步驟處理投訴。

3. 投訴需說明哪些內容？

《民權法案》第六章/反歧視投訴表可從 MassDOT [第六章網站](#)、[MBTA 第六章網站](#) 下載，或從 MassDOT/MBTA 多元化和民權辦公室獲取紙質本填寫。投訴人也可以使用其他格式的通信呈交，通信應包括以下資訊：

- 您的姓名、簽名和當前聯繫資訊（即電話號碼、電子郵寄地址和郵寄位址）；
 - 被指控人的姓名和徽章號碼（如已知或適用）；
 - 描述被投訴行為如何、何時、何處發生；
 - 詳細描述為什麼您認為受到了不公對待；
 - 任何證人的姓名和聯繫方式；
 - 您認為與您的投訴相關的任何其他資訊。
- A. 如果投訴人無法提供書面陳述，可以向多元化和民權辦公室（ODCR）呈交口頭投訴。投訴人將由民權調查員（CRI）進行訪談。如有必要，CRI 將協助投訴人將口頭投訴轉換為書面投訴。所有投訴應由投訴人簽名。
- B. 匿名投訴可以以同樣的方式呈交。匿名投訴的調查方式與任何其他投訴相同。
- C. 投訴接受任何語言。提供多語種投訴表格。

4. 我必須多久以後呈交投訴？

- A. 指控違反《民權法案》第六章和/或 MassDOT/MBTA 反歧視騷擾預防政策（ADHP）的投訴應在事件發生後一百八十（180）天內呈交。
- B. 指控違反州或聯邦法律的投訴應在相應法律法規或判例法規定的時間範圍內呈交——在某些情況下，自涉嫌事發之日起最多三百（300）天。

5. 我的投訴將如何處理？

收到的投訴會分配給民權調查員（CRI）。CRI 將：

- A. 確定管轄權：如果投訴符合以下條件，ODCR 具有管轄權：
- 1) 違反以下情況的言論或行為：
 - i. MassDOT/MBTA 預防受保護因素在公眾服務中遭受歧視、騷擾或報復的法律義務和承諾；
 - ii. 或
MassDOT/MBTA 的次級承接單位和承包商遵守 MassDOT/MBTA 政策的承諾；

並且，

2) 及時呈交。

B. 確認收到投訴、告知管轄權的決定，應在收到投訴後十（10）個工作日內做出。

1) 如 CRI 裁定相應投訴不具有構成違反民權的可能性，調查員應書面通知投訴人以及《民權法案》第六章專員。相應投訴結案。

C. 根據 MassDOT/MBTA 內部投訴流程對投訴所涉的指控進行徹底調查。

6. 調查結果和處理意見？

調查結束時，CRI 將根據調查結果向投訴人和被投訴人轉交以下三封通信之一：

A. 一是解決方案，說明被投訴人已經或將會採取何種措施遵守《民權法案》第六章。

B. 一是調查無結果，調查發現被投訴人沒有違反第六章的規定。此函將解釋被投訴人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. 一是調查屬實，調查發現被投訴人確有不合規。

此函將羅列被投訴人所有的不合規情況，簡要描述調查結果/處理意見，被投訴人沒有自覺遵守相應法律法規的處罰；如合適，提請投訴人協助制定改正方案。

7. 我可以對調查結果上訴嗎？

如果投訴人或被投訴人不同意 CRI 的調查結果，那麼他/她/他們可以向助理秘書兼多元化主管呈交上訴。申訴方須提供任何上一輪調查未獲得的新資訊，以便 MassDOT/MBTA 重新考慮其結論。申訴請求和補充的新資訊須在調查結果通知傳達後三十（30）日內呈交。在審查相應資訊後，MassDOT/MBTA 可以做出的決定包括，修訂解決方案並重新發佈，或通知上訴方維持原始解決方案或調查結果不變。