

依据第 6 款提出的投诉和调查程序

这些程序涵盖依据 1964 年《民权法案》第 6 款、1973 年《康复法案》第 504 节及 1990 年《美国残疾人法案》针对由洛厄尔地区交通运输管理局 (Lowell Regional Transit Authority, LRTA) 负责管理的任何计划或活动中指称的歧视问题所提交的所有投诉。

这些程序不会剥夺投诉人向其他州或联邦机构提交正式投诉或请私人律师针对所指称的歧视提交投诉的权利。我们将竭尽所能，尽量安排最基层机构早日解决投诉。受影响当事人与 LRTA 之间可选择通过非正式仲裁会议的方式解决投诉。认为自身遭受第 6 款及相关法规中所严禁之歧视行为的任何个人、团体或实体，可向下列地址提交书面投诉：

**Title VI Coordinator
Lowell Regional Transit Authority
145 Throldike Street
Lowell, MA 01852**

我们将采取下列措施解决依据第 6 款提出的投诉：

- 1.) 在发生所指称的歧视后，须在 180 天内提交正式投诉。投诉应为书面形式，并由投诉人或其代表签字，其中应包含投诉人的姓名、地址及电话号码；被指做出歧视行为的官员姓名、投诉依据（种族、肤色、族源、性别、残疾、年龄），以及所指称之行为发生的日期。所有投诉必须随附一份详细说明所指称之歧视行为发生的具体情况和当时所处环境的文件。
- 2.) 在投诉人无法或不能提供书面说明的情况下，可向 LRTA Title VI 投诉协调员提出口头投诉。在此情况下，投诉人需与 LRTA Title VI 投诉协调员进行面谈，并由协调员协助投诉人将口头指控形成书面文件。
- 3.) 在收到投诉后，Title VI 投诉协调员将在十 (10) 日内通过挂号信的方式向投诉人寄送书面确认。
- 4.) 如果认为提交的投诉不完整，需补充更多信息，那么投诉人可在 60 个工作日内提交所需的信息。若投诉人未能如此，则将有足够的理由认定无调查依据。

- 5.) 自收到完整投诉后的 15 个工作日内，LRTA 将在追查事件的过程中确定其是否具有管辖权，以及投诉人是否有足够的依据保证调查的顺利进行。在做出此裁定后的五 (5) 日内，行政官员或其授权人员将以挂号信的形式通知投诉人和被投诉人相关处理结果。
 - a. 如果裁定不予调查所提交的投诉，那么通知中必须具体说明做出此裁定的原因。
 - b. 如果对投诉进行调查，那么通知中必须说明 LRTA 具有管辖权的理由。同时，通知当事人，在收集更多信息时需要他们全力配合和协助调查人员。
- 6.) 当 LRTA 无足够的管辖权时，行政官员或其授权人员会将投诉交由拥有此类管辖权的适当州或联邦机构进行处理。
- 7.) 若投诉提供了足够的调查依据，行政官员或其授权人员将指派一名调查人员开展调查。自收到投诉之日起 60 日内，将开展完整的调查，并向行政官员提交调查报告。报告中将包含事件的叙述、接受调查的所有人员汇总及提出建议和调停措施的结论（如适当）。若由于任何原因而导致调查延误，调查人员将通知相关机构，以申请延期。
- 8.) 行政官员或其授权人员将自收到投诉之日起 90 日内，向投诉人和被投诉人寄发结论函。
- 9.) 如果投诉人对 LRTA 提出的投诉解决方案不满，则有权向下列地址提交投诉：

**Civil Rights Officer
Federal Transit Administration
55 Broadway, Suite 920
Cambridge, MA 02142**