



# 交通运输具体投诉流程

## A. 概述

这些程序将涵盖根据 1964 年修订版《公民权利法第六条》，1973 年《康复法案第 504 款》，1987 年《公民权利恢复法》，和 1990 年《美国残疾人法》就任何 Bellevue 市交通部管理的项目或活动，及其二级受益人、顾问和承包商提起的所有投诉。法律严禁任何形式的恐吓或报复行为。

本流程并未否决投诉人通过其他州立或联邦机构提起正式投诉，或是就所指称的歧视，寻找私人律师的权利。在市级和二级受益人层面将尽力通过非官方形式解决投诉。受影响方和指定调解员可以选择通过非正式调解会议解决问题。

## B. 流程

1. 任何个人、群体或实体如果认为自己受到了禁止歧视要求所禁止的歧视，可以向《美国残疾人法》(ADA)/第 VI 篇民权行政官提出书面投诉。书面投诉必须在所指称的事件发生 180 天(自然日)内提出。投诉表可在本市官网或联系第 VI 篇协调员获取。本市将不会对口头投诉做出官方行动或回应。
2. 在收到书面投诉后，ADA、第 VI 篇及平等机会官员在与交通部第 VI 篇协调员及其他城市办事处协调后，将确定其管辖权、可接受程度，所需的额外信息，以及对投诉进行调查的价值。
3. 如果投诉针对本市提出，本市将请求 Washington State Department of Transportation (华盛顿州交通部, WSDOT) 平等机会办公室开展调查。如果 WSDOT 着手开展调查，其将根据最新的州第 VI 篇计划，遵循其通过的歧视投诉调查流程。如果投诉涉及已从 Federal Highway Administration (联邦公路管理局, FHWA) 获得联邦财政援助的项目或计划，则 WSDOT 将向 FHWA 移交投诉，由 FHWA 决定是受理、驳回在其管辖范围内的投诉还是将其移交其他机构。如果投诉是针对与本市存在合同关系的二级受益人、顾问或合同商，则应在 15 个自然日内通知相应部门和/或机构，同时本市将判断是否会对该投诉进行调查，或是申请由 WSDOT 开展调查。
4. 当本市决定其行动措施后，将在该决定作出后五 (5) 个自然日内书面通知投诉人和被投诉人。第 VI 篇协调员将在记录中记录投诉以及确定的指控依据，包括种族、肤色、民族血统 (包括 limited English proficiency (英语水平有限))、残疾、年龄或性别。
5. 当 Bellevue 市认为需要就投诉进行调查时，本市将为被投诉人提供机会，对所指称的事项进行书面回复。在收到通知后，被投诉人有十 (10) 个自然日向本市提供他/她对投诉所做的回应。

6. 在接到投诉 60 天内,第 VI 篇协调员或 WSDOT 调查员应为相应部门主任和“市政经理”提供一份书面调查报告。该报告中应包含对事件的详细叙述,受访人员的身份,结果和处理建议。
7. 该建议将由“市检察官办公室”进行审查,其可能会与交通部和本市第 VI 篇协调员和/或其他相应部门员工讨论该报告和建议。本报告将进行必要修订,并最终发给各方。
8. 在调查报告完稿后,将在 15 天内安排与各方进行的通报会。在通报会中,投诉人和被投诉人均会收到调查报告副本,并被告知其各自享有的上诉权。
9. 在收到投诉后 60 个日历日内,将向 WSDOT 的外部民权分办事处(或相应监管机构)发布投诉和本市或 WSDOT 调查报告的副本。
10. 如果投诉人或被投诉人对所指称的歧视行为的调查结果不满意,则应告知他或她其向 WSDOT、美国交通部、美国 Department of Justice (司法部)提出上诉的权利。投诉人在相关机构做出最终决定后,有 180 个自然日的时间向 USDOT 提出上诉。除非发现了此前未纳入考虑的新事实,否则调查机构将不会重新考虑其最终裁决。
11. 第 VI 篇协调员应保留年度投诉日志,其中应包含每份投诉的以下信息:
  - 提起投诉的人员姓名和地址
  - 投诉的日期
  - 投诉的基础
  - 投诉的处理
  - 投诉的状态

仅有资质和经过充分培训的调查员能够开展此类调查。任何机构都不得调查针对自己的投诉。

## C. 非正式投诉解决

1. Bellevue 市将尽一切努力及时,并尽可能在最低层级解决投诉。
2. 非正式调解可用于解决任何流程状态下的投诉。
3. 如果投诉无法通过非正式手段解决, Bellevue 市可以对投诉开展调查,或将其移交 WSDOT,由其进行调查。

