

MFS 民權法案第六章公告及投訴程序

Metropolitan Family Service 在機構網站、所有車輛及行政管理辦公室均刊登了民權法案第六章的公告。Metropolitan Family Service 的機構網站上也有提供民權法案第六章投訴申請表和程序相關資訊。投訴申請表位於附件 B，附件 C 列出了車輛公告，附件 D 則是投訴追蹤表。Metropolitan Family Service 應遵守下述審查投訴的內部程序：

任何人若認為自己因為種族、膚色或原國籍等理由而遭到 Metropolitan Family Service 的歧視，其可填寫並提交本機構的民權法案第六章投訴申請表，以根據民權法案第六章的規定提出投訴。為了協助 Metropolitan Family Service 進行調查，我們必須在指控事件發生後的 180 天內收到投訴。Metropolitan Family Service 僅會受理資訊完整的投訴。如果我們所收到的投訴資訊不完整，Metropolitan Family Service 將會與當事人共同努力解決問題。

在收到投訴之後，Metropolitan Family Service 將會進行審查，以判定該投訴是否屬於本辦公室的管轄範圍。投訴人將會收到一封確認函，告知投訴人投訴是否將由本辦公室進行調查。

Metropolitan Family Service 一般會在收到資訊完整之投訴申請表後的 90 天內完成調查。如果需要更多資訊才能解決案件問題，Metropolitan Family Service 可能會與投訴人聯絡。從信函日期開始算起，投訴人將有 10 個工作日的時間可以將我們所索取的資訊寄送給交通計劃管理主任。

如果交通計劃管理主任未在 10 個工作日內接獲投訴人的聯絡或收到額外資訊，Metropolitan Family Service 可藉由行政程序結案。如果投訴人不想再針對其個案進行追訴，其也可透過行政程序結案。

在 Metropolitan Family Service 審查完投訴之後，交通計劃主任將會發送下列兩種信函中的其中一種給投訴人：結案信函或結果通知信函 (Letter of Finding, LOF)。結案信函將會概述申述內容，並表明此事件並未違反民權法案第六章的規定，且案件將會結案。LOF 將會概述申述以及與申述事件相關的訪談內容，並說明是否有針對工作人員採取任何懲戒行動、額外培訓或其他行動。如果投訴人想針對判決提出上訴，則從信函或 LOF 日期開始算起，投訴人將有 10 個工作日的時間可以提出上訴。

所有上訴均會由 Metropolitan Family Service 的理事會進行審查。

當事人也可以直接向聯邦運輸管理局 (Federal Transit Administration) 提出投訴，聯絡資訊如下：

FTA Office of Civil Rights

Attention: Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR

1200 New Jersey Avenue SE

Washington, DC 20590

http://www.fta.dot.gov/contact_us.html

聽障專線：1-800-877-8339

語音：1-866-377-642

語音轉文字服務 (VCO): 1-877-877-6280