



## **BOSTON REGION METROPOLITAN PLANNING ORGANIZATION**

---

Stephanie Pollack, MassDOT Secretary and CEO and MPO Chair  
Karl H. Quackenbush, Executive Director, MPO Staff

### ***Quy trình khiếu nại***

## **Giới thiệu**

Chương này mô tả quy trình MassDOT tiếp nhận và xử lý những đơn khiếu nại phân biệt đối xử quy định tại Tiêu đề VI. Quy trình này được thiết kế nhằm cung cấp thủ tục tố tụng hợp pháp cho người khiếu nại và bị đơn. Những quy trình chi tiết trong tài liệu này được cập nhật năm 2017 nhờ nỗ lực hợp tác giữa đơn vị Tiêu đề VI của ODCR và Đội điều tra. Trên tinh thần thống nhất và minh bạch, các nhân viên ODCR đã nỗ lực làm nhất quán tối đa các quy trình khiếu nại trong các lĩnh vực chương trình bắt buộc không phân biệt đối xử của liên bang và tiểu bang (như là Tiêu đề VI và Tiêu đề VII) và trình bày các quy trình này một cách dễ hiểu cho công chúng.

## **Mục đích và Phạm vi áp dụng**

Mục đích của chương này là để xây dựng quy trình tiếp nhận và xử lý cả những khiếu nại phân biệt đối xử nộp trực tiếp cho MassDOT và những khiếu nại phân biệt đối xử mà MassDOT được ủy quyền xử lý theo Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 (Tiêu đề VI) và những điều luật không phân biệt đối xử có liên quan của tiểu bang và liên bang, bao gồm Đạo luật Người Mỹ khuyết tật (ADA).

Quy trình mô tả quá trình hành chính hướng đến phát hiện và loại bỏ phân biệt đối xử trong các chương trình và hoạt động được liên bang tài trợ. Quy trình này không phải là một cứu cánh cho những người khiếu nại tìm kiếm giải pháp mang tính cá nhân bao gồm những thiệt hại mang tính trừng phạt hay tiền đền bù; quy trình này không cấm người khiếu nại nộp đơn khiếu nại lên các cơ quan tiểu bang hay liên bang khác, cũng không từ chối quyền của bên khiếu nại tìm kiếm tư vấn riêng để giải quyết các hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc.

Quy trình được miêu tả trong tài liệu này áp dụng đối với MassDOT và các đơn vị phụ thuộc, các nhà thầu chính và nhà thầu phụ trong việc điều hành những chương trình và hoạt động được liên bang tài trợ.

Với nỗ lực tuân thủ Tiêu đề VI, các đơn vị phụ thuộc nhận sự hỗ trợ tài chính từ liên bang thông qua MassDOT được khuyến khích áp dụng các quy trình khiếu nại này. Như vậy, các đơn vị phụ thuộc này công nhận tính bắt buộc phải tạo cho công chúng cơ hội nộp hồ sơ khiếu nại đối với những cáo buộc vi phạm phân biệt đối xử trong các chương trình, dịch vụ và hoạt động của tổ chức. Theo hướng dẫn của liên bang, các đơn vị phụ thuộc nhận những khoản hỗ trợ liên quan đến giao thông hiểu rằng họ có quyền xử lý những khiếu nại theo Tiêu đề VI và sẽ thông báo cho đơn vị tiếp nhận, MassDOT, về những khiếu nại nhận được và kết quả điều tra khi vấn đề được giải quyết. Các đơn vị phụ thuộc nhận những khoản hỗ trợ liên quan đến đường cao tốc cũng hiểu rằng họ không có thẩm quyền điều tra những khiếu nại về vi phạm Tiêu đề VI dành cho chính tổ chức của họ (khi đơn vị họ là bị đơn bị cáo buộc vi phạm Tiêu đề VI). Tất cả những khiếu nại như vậy sẽ được chuyển đến MassDOT để quyết định đơn vị thích hợp có thẩm quyền điều tra. Các đơn vị phụ thuộc nhận những khoản hỗ trợ liên quan đến đường cao tốc có quyền xem xét những cáo buộc vi phạm Tiêu đề VI vì mục đích Đảm bảo và/hoặc tuân thủ chính sách nội bộ nhưng không được đưa kết luận đối với những vi phạm có thể có đối với Tiêu đề VI. MassDOT khuyến khích tất cả những đơn vị phụ thuộc liên lạc với Chuyên viên Tiêu đề VI của

ODCR, Quản lý Chương trình Liên Bang, và/hoặc Quản lý Điều tra khi/nếu những khiếu nại liên quan đến Tiêu đề VI được tiếp nhận để đảm bảo có xử lý phù hợp.

### **Định nghĩa**

*Người khiếu nại (Complainant)* – Người nộp đơn khiếu nại với MassDOT.

*Đơn khiếu nại (Complaint)* – Đơn viết tay hay đơn điện tử liên quan đến cáo buộc phân biệt đối xử yêu cầu cơ quan tiếp nhận xử lý. Trong trường hợp người nộp đơn khiếu nại là người khuyết tật, đơn khiếu nại bao gồm những hình thức thay thế để phù hợp với tình trạng khuyết tật của người khiếu nại.

*Phân biệt đối xử (Discrimination)* – Hành động hoặc không phải là hành động, dù cố ý hay không cố ý, đối với một người đang ở Mỹ, chỉ vì chủng tộc, sắc tộc, dân tộc, hay những cơ sở được quy định bởi các cơ quan chống phân biệt đối xử khác như là giới tính, tuổi tác hay khuyết tật, bị đối xử bất bình đẳng hay phân biệt trong bất kỳ chương trình hay hoạt động nhận sự hỗ trợ từ liên bang.

*Những cơ quan điều hành (Operating Administrations)* – Các cơ quan của Bộ Giao thông Hoa Kỳ bao gồm Cơ quan Quản lý Cao tốc Liên bang (FHWA), Cơ quan Quản lý Giao thông Liên bang (FTA), Cơ quan Quản lý Đường sắt Liên bang (FRA), và Cơ quan Quản lý An toàn Giao thông Cao tốc (NHTSA) hỗ trợ tài chính cho các chương trình và hoạt động giao thông.

*Bị đơn (Respondent)* – Cá nhân, cơ quan, tổ chức bị cáo buộc có liên quan đến phân biệt đối xử.

### **Nộp hồ sơ khiếu nại**

Phần này miêu tả chi tiết quy trình Ban Giao thông Massachusetts (MassDOT) xử lý những đơn khiếu nại phân biệt đối xử quy định tại Tiêu đề VI (trên cơ sở chủng tộc, sắc tộc, hoặc dân tộc, bao gồm ngôn ngữ) và những khiếu nại cáo buộc phân biệt chủng tộc liên quan đến những điều khoản bổ sung về không phân biệt đối xử của liên bang (trên cơ sở tuổi tác, giới tính và khuyết tật). Luật và quy định của liên bang quy định Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền 1964 (Tiêu đề VI) quy định Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ là cơ quan có quyền điều phối chung việc điều tra các khiếu nại dân quyền; Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ sẽ phối hợp với các cơ quan liên bang khác thực hiện trách nhiệm này. Trong khối giao thông, quyền điều tra này thuộc về Bộ Giao thông Hoa Kỳ (US DOT) và các cơ quan quản lý của nó cho những loại hình giao thông khác nhau, bao gồm Cơ quan Quản lý Cao tốc Liên bang (FHWA) và Cơ quan Quản lý Giao thông liên bang (FTA). Dựa theo những quy định của USDOT, FHWA và FTA đã thiết lập những quy định và hướng dẫn yêu cầu các đơn vị tiếp nhận và đơn vị tiếp nhận phụ thuộc nhận hỗ trợ tài chính từ liên bang xây dựng quy trình xử lý để xử lý những khiếu nại Tiêu đề VI được nộp cho những tổ chức này.

Quy trình miêu tả dưới đây, phỏng theo quy trình khiếu nại được đề xuất do Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ (US DOJ) ban hành, được thiết kế để tạo cơ hội công bằng cho những khiếu nại được thực hiện theo quy trình tố tụng hợp pháp cho người khiếu nại và bị đơn. Ngoài quy trình giải quyết khiếu nại chính thức nêu chi tiết ở đây, MassDOT cũng có các bước rõ ràng để thực hiện giải quyết không chính thức bất kỳ và tất cả những khiếu nại tại Tiêu đề VI, khi có thể.

## **Quy trình Khiếu nại**

### **1. Ai có thể nộp đơn khiếu nại?**

**BẮT KỲ** người dân, cùng với tất cả các khách hàng, ứng viên, nhà thầu, hay đơn vị tiếp nhận phụ thuộc của MassDOT nếu tin rằng bản thân họ, một bên thứ ba, hoặc một lớp người bị ngược đãi hay bị đối xử không công bằng vì chủng tộc, sắc tộc hay dân tộc (bao gồm trình độ tiếng Anh hạn chế), vi phạm Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền 1964, luật và lệnh liên quan của liên bang và tiểu bang, hay Chính sách Chống quấy rối và phân biệt (ADHP) của MassDOT. Hành vi trả thù một người dân trên cơ sở chủng tộc, sắc tộc hay dân tộc cũng bị cấm theo Tiêu đề VI và chính sách ADHP.

### **2. Tôi nộp đơn khiếu nại bằng cách nào?**

Đơn khiếu nại có thể nộp cho các đơn vị sau đây:

#### **Boston Region Metropolitan Planning Organization Title VI Specialist**

Email: [eharvey@ctps.org](mailto:eharvey@ctps.org)

Phone: 857-702-3700

#### **Chuyên viên Tiêu đề VI của MassDOT**

Văn phòng phụ trách Đa dạng và Dân quyền của MassDOT

#### **The MassDOT Title VI Specialist**

MassDOT Office of Diversity and Civil Rights

Điện thoại: 857-368-8580 hoặc 7-1-1 cho Dịch vụ Chuyển tiếp .

Email: [MassDOT.CivilRights@state.ma.us](mailto:MassDOT.CivilRights@state.ma.us)

#### **Văn phòng phụ trách Đa dạng và Dân quyền – Đơn vị điều tra**

Trợ lý thư ký phụ trách Đa dạng và Dân quyền, MassDOT

#### **The MassDOT Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit**

Assistant Secretary of Diversity & Civil Rights, MassDOT

Email: [odcrcomplaints@dot.state.ma.us](mailto:odcrcomplaints@dot.state.ma.us)

#### **Cơ quan Quản lý Cao tốc Liên bang**

Cơ quan Quản lý Cao tốc Liên bang

Bộ Giao thông Hoa Kỳ

Văn phòng Dân quyền

#### **The Federal Highway Administration**

Federal Highway Administration

U.S. Department of Transportation

Office of Civil Rights

Email: [CivilRights.FHWA@dot.gov](mailto:CivilRights.FHWA@dot.gov)

Điện thoại: 202-366-0693

**Cơ quan Quản lý Giao thông Liên bang**

Cơ quan Quản lý Giao thông Liên bang

Bộ Giao thông Hoa Kỳ

Văn phòng Dân quyền

Gửi đến: Đội phụ trách Khiếu nại

**The Federal Transit Administration**

Federal Transit Administration

U.S. Department of Transportation

Office of Civil Rights

Attention: Complaint Team

**Lưu ý:**

- Khi FTA nhận đơn khiếu nại về Tiêu đề VI liên quan đến MassDOT, một đơn vị phụ thuộc hay nhà thầu, FTA có thể yêu cầu MassDOT điều tra vấn đề này.
- Nếu đơn khiếu nại về Tiêu đề VI được nộp cho MassDOT và cáo buộc Bộ phận Cao tốc của MassDOT, thì đơn khiếu nại sẽ được chuyển đến Văn phòng FHWA địa phương, văn phòng này sau đó sẽ chuyển đơn khiếu nại đến Văn phòng Chính về Dân quyền (HCR) của FHWA để xử lý.
- Nếu đơn khiếu nại về Tiêu đề VI được nộp cho MassDOT và cáo buộc một đơn vị phụ thuộc của Bộ phận Cao tốc của MassDOT, thì MassDOT có thể xử lý và điều tra khiếu nại này hoặc chuyển đến cho HCR điều tra.

**3. Đơn khiếu nại của tôi bao gồm những gì?**

Mẫu đơn khiếu nại Tiêu đề VI/Không phân biệt đối xử có sẵn ở dạng điện tử trên trang web Tiêu đề VI MassDOT

(<http://www.massdot.state.ma.us/OfficeofCivilRights/TitleVI/FileAComplaint.aspx>) hoặc dưới dạng giấy do Chuyên viên Tiêu đề VI của MassDOT, được nêu trên, cung cấp. Hoặc, người khiếu nại có thể nộp các thông tin trao đổi ở dạng khác và phải bao gồm:

- Tên, chữ ký và thông tin liên hệ hiện tại của quý vị (số điện thoại và địa chỉ bưu điện);
- Tên và số hiệu (nếu biết và nếu có) của người bị cáo buộc;
- Mô tả cách thức, thời gian và địa điểm xảy ra của hành động phân biệt đối xử bị cáo buộc đó;
- Mô tả chi tiết tại sao quý vị tin rằng mình bị đối xử khác hơn;
- Tên và thông tin liên hệ của bất kỳ nhân chứng nào; và
- Bất kỳ thông tin nào khác quý vị tin là có liên quan đến khiếu nại của mình.

- A. Trong trường hợp người khiếu nại không thể viết đơn khiếu nại, khiếu nại bằng lời nói có thể được thực hiện cho Văn phòng phụ trách Đa dạng và Dân quyền (ODCR). Người khiếu nại sẽ được Điều tra viên Dân quyền (CRI) phỏng vấn. Nếu cần thiết, Điều tra viên Dân quyền sẽ hỗ trợ người đó chuyển khiếu nại bằng lời nói sang đơn khiếu nại viết. Tất cả các đơn khiếu nại phải được người khiếu nại ký tên.
- B. Những đơn khiếu nại vô danh có thể được nộp tương tự. Những đơn khiếu nại vô danh sẽ được điều tra tương tự như bất kỳ đơn khiếu nại nào khác.
- C. Đơn khiếu nại được chấp nhận ở bất kỳ ngôn ngữ được công nhận nào. Chúng tôi có mẫu đơn khiếu nại ở nhiều ngôn ngữ.

#### 4. Bao lâu tôi có thể nộp đơn khiếu nại?

- A. Đơn khiếu nại cáo buộc vi phạm Tiêu đề VI và/hay chính sách ADHP của MassDOT phải được nộp không quá một trăm tám mươi **(180)** ngày từ ngày hành vi vi phạm bị cáo buộc xảy ra.
- B. Đơn khiếu nại cáo buộc các vi phạm luật tiểu bang và liên bang phải được nộp trong khung thời gian theo quy định trong quy chế, quy định, hoặc hồ sơ luật.

#### 5. Đơn khiếu nại của tôi sẽ được giải quyết như thế nào?

Khi được nhận, đơn khiếu nại sẽ được giao cho một Điều tra viên Dân quyền (CRI). Điều tra viên Dân quyền này sẽ

- A. Xác định thẩm quyền:

ODCR có thẩm quyền nếu đơn khiếu nại:

- 1) liên quan đến tuyên bố hoặc hành vi vi phạm:

- Nghĩa vụ và cam kết pháp lý của MassDOT chống phân biệt đối xử, quấy rối hay trả thù trên cơ sở một yếu tố được bảo vệ liên quan đến bất kỳ mặt nào của dịch vụ của Cơ quan đối với công chúng; hoặc
- Cam kết của các đơn vị phụ thuộc và nhà thầu làm việc với MassDOT tuân thủ chính sách của MassDOT; VÀ

- 2) được nộp đúng hạn.

- B. Xác nhận việc nhận đơn khiếu nại và xác định thẩm quyền trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại.

- Nếu Điều tra viên Dân quyền xác định đơn khiếu nại không có khả năng thiết lập một vi phạm dân quyền, thì Điều tra viên Dân quyền này sẽ thông báo cho người nộp đơn khiếu nại và Chuyên viên Tiêu đề VI bằng văn bản để báo cáo kết quả và đóng lại trường hợp khiếu nại.

C. Thực hiện một cuộc điều tra thấu đáo những cáo buộc nêu trong đơn khiếu nại theo Quy trình khiếu nại nội bộ của MassDOT.

## 6. Kết quả điều tra và đề nghị?

Kết thúc điều tra, Điều tra viên Dân quyền sẽ gửi cho người khiếu nại và bị đơn một trong ba thư dưới đây tùy vào kết quả điều tra:

- A. Một lá thư phân giải để giải thích các bước mà bị đơn đã hay sẽ thực hiện để tuân thủ theo Tiêu đề VI.
- B. Một lá thư thông báo kết quả sẽ được ban hành khi bị đơn được xác định tuân thủ Tiêu đề VI. Thư này sẽ bao gồm một phần giải thích tại sao bị đơn được xác định tuân thủ Tiêu đề VI, và thông báo về quyền kháng cáo của người khiếu nại.
- C. Một lá thư thông báo kết quả sẽ được ban hành khi bị đơn được xác định là không tuân thủ. Thư này sẽ bao gồm mỗi vi phạm được tham chiếu với quy định ban hành, mô tả ngắn gọn kết quả điều tra/đề nghị xử lý, kết quả của việc không tự giác tuân thủ, và đề nghị hỗ trợ trong việc đưa ra một kế hoạch sửa chữa cho việc tuân thủ, nếu thích hợp.

## 7. Tôi có thể kháng cáo kết quả điều tra không?

Nếu người khiếu nại hoặc bị đơn không đồng ý với kết quả điều tra của Điều tra viên Dân quyền, họ có thể kháng cáo lên Trợ lý Thư ký Văn phòng Đa dạng và Dân quyền. Bên kháng cáo phải cung cấp bất kỳ **thông tin mới nào chưa được đưa ra trong quá trình điều tra ban đầu mà thông tin này sẽ làm cho MassDOT xem xét lại các quyết định của mình**. Yêu cầu kháng cáo và bất kỳ thông tin mới nào phải được nộp trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày thư thông báo kết quả được gửi ra. Sau khi xem xét thông tin này, MassDOT sẽ hồi đáp hoặc qua thư phân giải có chỉnh sửa hoặc qua thông báo với bên kháng cáo rằng thư phân giải hoặc kết quả điều tra ban đầu vẫn giữ nguyên hiệu lực.