



# Thủ tục khiếu nại Tiêu đề VI

## Mục đích và Phạm vi áp dụng

Mục đích của tài liệu này là xây dựng trình tự, thủ tục xử lý và giải quyết cả những khiếu nại phân biệt đối xử nộp trực tiếp với Sở Giao thông Vận tải Massachusetts (MassDOT) hoặc Cơ quan Giao thông Vận tải Vịnh Massachusetts (MBTA), và những khiếu nại phân biệt đối xử mà MassDOT/MBTA được ủy quyền xử lý theo Tiêu Đề VI của Đạo luật Dân Quyền năm 1964 (Tiêu Đề VI) và các quyền không phân biệt đối xử có liên quan của tiểu bang và liên bang, bao gồm Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (ADA).

Việc xử lý các khiếu nại phân biệt đối xử sẽ được tiến hành theo các bước dưới đây và được giải thích cụ thể trong tài liệu này.

Bước 1: Người khiếu nại nộp đơn khiếu nại.

Bước 2: CMMPO/CMRPC cấp cho người khiếu nại thư xác nhận.

Bước 3: Khiếu nại được giao cho điều tra viên và xem xét.

Bước 4: Điều tra viên tiến hành phỏng vấn người khiếu nại, người làm chứng và bị đơn.

Bước 5: Điều tra viên xem xét các bằng chứng và lời khai để xác định liệu có xảy ra hành vi vi phạm hay không.

Bước 6: Nguyên đơn và Bị đơn được cấp thư giải quyết hoặc thư xác kết luận và đề nghị quyền kháng cáo.

Bước 7: Sau khi hết thời hạn kháng cáo, việc điều tra sẽ kết thúc.

Trình tự, thủ tục này mô tả quy 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. Trình tự, thủ tục 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; trình tự, thủ tục này không cấm người khiếu nại nộp đơn khiếu nại cho các cơ quan tiểu bang hay liên bang khác, và cũng không chối bỏ quyền tìm kiếm luật sư tư của người khiếu nại để giải quyết hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc.

Trình tự, thủ tục được miêu tả trong tài liệu này áp dụng cho MassDOT/MBTA và các đơn vị cấp dưới, các nhà thầu, và nhà thầu phụ trong công tác quản lý những chương trình và hoạt động được liên bang tài trợ.

Với nỗ lực tuân thủ Tiêu Đề VI, các đơn vị cấp dưới nhận hỗ trợ tài chính từ liên bang thông qua MassDOT/MBTA được khuyến khích áp dụng trình tự, thủ tục khiếu nại này. Như vậy, các đơn vị cấp dưới này thừa nhận nghĩa vụ tạo cơ hội cho công chúng nộp đơn khiếu nại các cáo buộc vi phạm chính sách

không phân biệt đối xử hiện hành trong chính tổ chức và trong các chương trình, dịch vụ và hoạt động của họ. Theo hướng dẫn của liên bang, các đơn vị cấp dưới nhận tài trợ liên quan đến vận chuyển hiểu rằng họ có thẩm quyền xử lý những khiếu nại về vi phạm Tiêu Đề VI và sẽ thông báo cho đơn vị nhận tài trợ, MassDOT/MBTA, về những khiếu nại nhận được và kết quả điều tra khi vấn đề được giải quyết.

Các đơn vị cấp dưới nhận tài trợ liên quan đến cao tốc cũng hiểu rằng họ không có thẩm quyền điều tra những khiếu nại vi phạm Tiêu Đề VI đối với chính tổ chức của họ (khi tổ chức của họ là bị đơn hoặc bên bị cáo buộc vi phạm Tiêu Đề VI). Tất cả những khiếu nại như vậy sẽ được chuyển đến Văn phòng về Đa Dạng và Dân Quyền (ODCR) của MassDOT/MBTA để quyết định cơ quan điều tra thích hợp. Các đơn vị cấp dưới nhận tài trợ liên quan đến cao tốc vẫn có quyền xem xét những cáo buộc vi phạm Tiêu Đề VI như là một vấn đề về Đảm bảo và/hoặc tuân thủ chính sách nội bộ nhưng không được phép đưa ra quyết định về khả năng vi phạm Tiêu Đề VI. MassDOT/MBTA khuyến khích tất cả các đơn vị cấp dưới liên lạc với Chuyên viên Tiêu Đề VI của ODCR, Giám đốc Phụ trách Tiêu Đề VI và Tính dễ tiếp cận, và/hoặc Giám đốc Điều tra khi/nếu tiếp nhận những khiếu nại về vi phạm Tiêu Đề VI để đảm bảo xử lý đúng mục.

## Định nghĩa

**Người khiếu nại**– Người nộp đơn khiếu nại với CMMPO/CMRPC.

**Khiếu nại**– Thuyết minh bằng văn bản, bằng lời hoặc điện tử liên quan đến cáo buộc phân biệt đối xử trong đó có yêu cầu văn phòng tiếp nhận hành động. Khi người khuyết tật nộp đơn khiếu nại, thuật ngữ khiếu nại bao gồm các hình thức thay thế để đáp ứng tình trạng khuyết tật của người khiếu nại.

**Phân biệt đối xử**– Hành động hoặc không hành động, dù cố ý hay vô ý, qua đó một người ở Hoa Kỳ, chỉ vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia hoặc nền tảng được quy định bởi các cơ quan không phân biệt đối xử khác, chẳng hạn như giới tính, tuổi tác hoặc khuyết tật, đã phải chịu đối xử bất bình đẳng hoặc tác động phân biệt trong bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào nhận sự hỗ trợ của liên bang.

**Quản lý điều hành**– Các cơ quan của Bộ Giao thông vận tải Hoa Kỳ, bao gồm Cục Quản lý đường cao tốc liên bang (FHWA), Cục Quản lý vận tải liên bang (FTA), Cục Quản lý đường sắt liên bang (FRA), Cục Quản lý an toàn giao thông đường bộ quốc gia (NHTSA) và Cục Quản lý an toàn vận tải ô tô liên bang (FMSCA), tài trợ cho các chương trình hoặc hoạt động giao thông vận tải.

**Bị đơn** –Người, cơ quan hoặc tổ chức bị cáo buộc đã tham gia vào hành vi phân biệt đối xử.

## Nộp đơn khiếu nại

Phần này miêu tả chi tiết trình tự, thủ tục MassDOT/MBTA xử lý những đơn khiếu nại phân biệt đối xử vi phạm Tiêu Đề VI (dựa trên chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia, bao gồm ngôn ngữ) và những khiếu nại cáo buộc phân biệt đối xử liên quan đến những điều khoản bổ sung về không phân biệt đối xử của liên bang (dựa trên tuổi tác, giới tính, và khuyết tật). Luật pháp và các quy định của liên bang quản lý Tiêu Đề VI của Đạo luật Dân Quyền năm 1964 (Tiêu Đề VI) quy định Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ là cơ quan có thẩm quyền điều phối chung việc điều tra các khiếu nại dân quyền; Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ phối hợp với các cơ quan liên bang thực hiện trách nhiệm này. Trong lĩnh vực giao thông, thẩm quyền điều tra này thuộc về Bộ Giao thông Vận tải Hoa Kỳ (US DOT) và các cơ quan trực thuộc phụ trách các phương thức giao thông khác nhau, bao gồm Cơ quan Quản lý Cao tốc Liên bang (FHWA) và Cơ quan Quản lý Vận tải Liên bang (FTA). Dựa theo những yêu cầu của USDOT, FHWA và FTA đã thiết lập những quy định và hướng dẫn

đòi hỏi các đơn vị nhận tài trợ và đơn vị cấp dưới nhận hỗ trợ tài chính từ liên bang xây dựng trình tự, thủ tục xử lý các khiếu nại về vi phạm Tiêu Đề VI được nộp cho những tổ chức này.

Trình tự, thủ tục được miêu tả dưới đây, mô phỏng theo trình tự, thủ tục khiếu nại được khuyến nghị do Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ (US DOJ) ban hành, được thiết kế nhằm tạo cơ hội công bằng để những khiếu nại được xử lý theo trình tự, thủ tục tố tụng hợp pháp cho cả người khiếu nại và bị đơn. Ngoài trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại chính thức nêu chi tiết ở đây, MassDOT/MBTA sẽ thực hiện các bước cụ thể để xử lý không chính thức bất kỳ và tất cả những khiếu nại về vi phạm Tiêu Đề VI, khi có thể.

## Quy trình khiếu nại

### 1. Ai có thể nộp khiếu nại?

**BẤT KỲ** thành viên nào của công chúng, cùng với tất cả khách hàng, người nộp đơn, nhà thầu hoặc bên đại diện tiếp nhận của CMMPO/CMRPC tin rằng bản thân họ, bên thứ ba hoặc một nhóm người đã bị ngược đãi hoặc đối xử bất công vì chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia của họ (bao gồm cả trình độ tiếng Anh hạn chế) vi phạm Tiêu đề VI của Đạo luật dân quyền năm 1964, các luật và lệnh liên quan của liên bang và tiểu bang hoặc Chính sách chống phân biệt đối xử/quấy rối (ADHP) của CMMPO/CMRPC. Việc trả thù một thành viên của công chúng vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia cũng bị cấm theo Tiêu đề VI và Chính sách ADHP.

### 2. Tôi nộp khiếu nại như thế nào?

Có thể nộp khiếu nại tới những cơ quan sau đây:

#### **Janet A. Pierce**

Central Massachusetts Metropolitan Planning Organization  
1 Mercantile Street, Suite 520  
Worcester, MA 01608

#### **MassDOT/MBTA Title VI Specialists**

Office of Diversity and Civil Rights – Title VI Unit  
10 Park Plaza, Suite 3800  
Boston, MA 02116  
Điện thoại: (857) 368-8580 hoặc 7-1-1 dành cho Đường dây tiếp âm  
Email: [MassDOT.CivilRights@state.ma.us](mailto:MassDOT.CivilRights@state.ma.us) hoặc [MBTAcivilrights@mbta.com](mailto:MBTAcivilrights@mbta.com)

#### **MassDOT/MBTA, Assistant Secretary and Chief Diversity Officer**

Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit

10 Park Plaza, Suite 3800  
Boston, MA 02116  
Điện thoại: (857) 368-8580  
Email: [odcrcomplaints@dot.state.ma.us](mailto:odcrcomplaints@dot.state.ma.us)

## **U.S. Department of Transportation**

Office of Civil Rights  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington D.C. 20590  
Website: [civilrights.justice.gov/](http://civilrights.justice.gov/)

### **Hãy lưu ý:**

- Khi FTA nhận được khiếu nại theo Tiêu đề VI liên quan đến CMMPO/CMRPC, bên đại diện tiếp nhận hoặc nhà thầu, FTA có thể yêu cầu CMMPO/CMRPC điều tra vấn đề.

### **3. Tôi cần đưa những thông tin gì vào đơn khiếu nại?**

Mẫu đơn khiếu nại Tiêu đề VI/Không phân biệt đối xử có sẵn dưới dạng điện tử trên trang web Tiêu đề VI của CMRPC hoặc ở dạng bản cứng tại Văn phòng CMRPC. Ngoài ra, người khiếu nại có thể gửi khiếu nại bằng một hình thức thay thế, bao gồm:

- Tên, chữ ký và thông tin liên hệ hiện tại của quý vị (ví dụ: số điện thoại, địa chỉ email và địa chỉ gửi thư qua đường bưu điện);
- Tên và số huy hiệu (nếu biết và có thể áp dụng) của thủ phạm bị cáo buộc;
- Mô tả về cách thức, thời gian và địa điểm xảy ra hành vi bị cho là bị cấm;
- Mô tả chi tiết lý do tại sao quý vị tin rằng mình bị đối xử khác;
- Tên và thông tin liên lạc của bất kỳ nhân chứng nào; và
- Bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị tin là có liên quan đến khiếu nại của mình.

A. Trong trường hợp người khiếu nại không thể đưa ra tuyên bố bằng văn bản, có thể gửi khiếu nại bằng lời đến Văn phòng Đa dạng & Dân quyền (ODCR). Người khiếu nại sẽ được Điều tra viên dân quyền (CRI) phỏng vấn. Nếu cần thiết, CRI sẽ hỗ trợ người đó chuyển đơn khiếu nại bằng lời sang văn bản. Tất cả các khiếu nại phải có chữ ký của người khiếu nại.

B. Có thể nộp khiếu nại ẩn danh theo cách tương tự. Các khiếu nại ẩn danh sẽ được điều tra theo cách tương tự như bất kỳ khiếu nại nào khác.

C. Khiếu nại sẽ được chấp nhận bằng bất kỳ ngôn ngữ nào được công nhận. Có sẵn mẫu đơn khiếu nại đa ngôn ngữ.

D. Nếu không có sẵn đơn khiếu nại bằng ngôn ngữ ưu tiên của người khiếu nại. Người khiếu nại có thể yêu cầu CMMPO/CMRPC cung cấp bản dịch.

#### **4. Tôi có bao lâu để nộp đơn khiếu nại?**

A. Đơn khiếu nại cáo buộc vi phạm Tiêu đề VI và/hoặc chính sách ADHP của CMMPO/CMRPC phải được nộp chậm nhất là một trăm tám mươi (180) ngày kể từ ngày xảy ra vi phạm bị cáo buộc.

B. Phải nộp khiếu nại cáo buộc vi phạm luật tiểu bang hoặc liên bang trong khung thời gian được đạo luật, quy định hoặc án lệ quy định - trong một số trường hợp nhất định lên đến ba trăm (300) ngày kể từ ngày xảy ra vi phạm bị cáo buộc.

#### **5. Khiếu nại của tôi sẽ được xử lý như thế nào?**

Khi nhận được khiếu nại, khiếu nại sẽ được giao cho Điều tra viên dân quyền (CRI). CRI sẽ:

A. Xác định thẩm quyền: ODCR có thẩm quyền nếu khiếu nại:

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

i. Nghĩa vụ và cam kết pháp lý của MassDOT/MBTA chống phân biệt đối xử, quấy rối, hoặc trả thù vì một đặc trưng được bảo vệ liên quan đến bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ của Cơ quan dành cho công chúng.

ii. hoặc

Cam kết của các đơn vị cấp dưới và nhà thầu làm việc với MassDOT/MBTA tuân thủ các chính sách của MassDOT/MBTA;

VÀ

2) được nộp kịp thời.

B. Xác nhận đã nhận được khiếu nại và đưa ra quyết định theo thẩm quyền trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại.

1) Nếu CRI xác định rằng bất kỳ khiếu nại nào không có khả năng cấu thành hành vi vi phạm quyền dân sự thì CRI sẽ thông báo cho người khiếu nại và Chuyên gia Tiêu đề VI bằng văn bản về quyết định của mình và vấn đề sẽ kết thúc.

C. Tiến hành điều tra kỹ lưỡng các cáo buộc có trong đơn khiếu nại theo Thủ tục khiếu nại nội bộ của CMMPO/CMRPC.

#### **6. Quyết định và khuyến nghị?**

Khi kết thúc cuộc điều tra, CRI sẽ chuyển cho người khiếu nại và bị đơn một trong ba lá thư sau dựa trên kết quả điều tra:

A. Thư giải quyết khiếu nại giải thích các bước mà bị đơn đã hoặc sẽ thực hiện để tuân thủ Tiêu đề VI.

B. Thư thông báo kết quả sẽ được ban hành khi bị đơn được xác định là có tuân thủ Tiêu đề VI. Thư này sẽ bao gồm một phần giải thích tại sao bị đơn được xác định là có tuân thủ và thông báo về quyền kháng cáo của người khiếu nại.

C. Thư thông báo kết quả được ban hành khi bị đơn được xác định là không tuân thủ Tiêu đề VI.

Thư này sẽ bao gồm từng vi phạm được tham chiếu với quy định được áp dụng, mô tả ngắn gọn kết quả điều tra/kiến nghị xử lý, hệ quả của việc không tự giác tuân thủ, và đề nghị hỗ trợ lập kế hoạch khắc phục đối với 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, thì anh ấy/cô ấy/họ có thể kháng cáo với Trợ lý Thư ký và Giám đốc về Đa Dạng. Bên kháng cáo phải cung cấp **bất kỳ thông tin mới nào chưa được đưa ra trong quá trình điều tra ban đầu mà sẽ khiến MassDOT/MBTA cân nhắc lại các quyết định của mình**. Yêu cầu kháng cáo và bất kỳ thông tin mới nào phải được nộp trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày thư thông báo kết quả được gửi đi. Sau khi xem xét thông tin này, MassDOT/MBTA sẽ phản hồi bằng cách gửi thư giải quyết khiếu nại có chỉnh sửa hoặc bằng cách thông báo với bên kháng cáo rằng thư giải quyết hoặc kết quả điều tra ban đầu vẫn giữ nguyên hiệu lực.