Sửa đổi ngày 17 tháng Bảy năm 2026

# Trình tự, 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 vi phạm Tiêu Đề VI 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 có thẩm quyền xử lý.

Việc xử lý các khiếu nại vi phạm Tiêu Đề VI 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: MassDOT/MBTA ban hành thư xác nhận đến người khiếu nại.

Bước 3: Đơn khiếu nại được phân công cho một điều tra viên xem xét.

Bước 4: Điều tra viên thực hiện phỏng vấn với người khiếu nại, nhân chứng, và bị đơn.

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

Bước 6: Người khiếu nại và bị đơn nhận được thư giải quyết khiếu nại hoặc thư thông báo kết quả điều tra và có quyền kháng cáo.

Bước 7: Một khi quá thời hạn kháng cáo, việc điều tra sẽ khép lại.

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.

Trình tự, thủ tục này thiết lập các yêu cầu về xử lý và giải quyết khiếu nại Tiêu Đề VI, bao gồm thẩm quyền, tiếp nhận đơn khiếu nại, xác nhận đơn khiếu nại, giải quyết khiếu nại của đơn vị cấp dưới, yêu cầu chuyển tiếp đến cơ quan liên bang, các mốc quan

trọng trong điều tra, kết quả điều tra, kháng cáo, và các nghĩa vụ tuân thủ cấp liên bang khác có liên quan.

## Định nghĩa

**Người khiếu nại** – Người nộp đơn khiếu nại cho MassDOT/MBTA.

**(Đơn) khiếu nại** – Tường trình dưới dạng văn bản, lời nói hoặc điện tử liên quan đến cáo buộc phân biệt đối xử và yêu cầu cơ quan tiếp nhận có hành động xử lý. Trong trường hợp người nộp đơn khiếu nại là người khuyết tật, đơn khiếu nại sẽ gồm những hình thức thay thế để phù hợp với tình trạng khuyết tật của người khiếu nại.

**Phân biệt đối xử** – Hành động cố ý mà qua đó một cá nhân tại Hoa Kỳ bị đối xử bất bình đẳng trong bất kỳ chương trình hay hoạt động nào có hỗ trợ từ liên bang, chỉ vì chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia..

**Các Cơ quan Điều hành** – Các cơ quan của Bộ Giao thông Vận tải Hoa Kỳ, bao gồm Cơ quan Quản lý Cao tốc Liên bang (FHWA),Cơ quan Quản lý Vận chuyển Liên bang (FTA), Cơ quan Quản lý Đường sắt Liên bang (FRA), Cơ quan Quản lý An toàn Giao thông Cao tốc Quốc gia (NHTSA), và Cơ quan Quản lý An Toàn Xe hạng nặng Liên bang (FMCSA), tài trợ cho các chương trình hay hoạt động giao thông.

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

## Xử lý khiếu nại vi phạm Tiêu Đề VI của đơn vị cấp dưới

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 <u>không</u> 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 mực.

## Xử lý khiếu nại và Thẩm quyền

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 (USDOT) 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 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.

**Xin lưu ý:**

- Khi FTA tiếp nhận đơn khiếu nại về vi phạm Tiêu Đề VI liên quan đến MassDOT/MBTA, một đơn vị nhận cấp dưới, hay một nhà thầu, FTA có thể yêu cầu MassDOT/MBTA điều tra vấn đề này.

- Khi MassDOT/MBTA tiếp nhận đơn khiếu nại liên quan đến một đơn vị cấp dưới của MassDOT/MBTA đồng thời là đơn vị nhận trực tiếp tài trợ của FTA, đơn khiếu nại sẽ được xử lý theo trình tự sau:
    - MassDOT/MBTA sẽ xác nhận việc tiếp nhận đơn khiếu nại và thông báo cho người khiếu nại rằng đơn khiếu nại đã được chuyển đến đơn vị nhận trực tiếp để điều tra trong vòng mười ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận.
    - MassDOT/MBTA sẽ cung cấp cho đơn vị nhận trực tiếp một bản đơn khiếu nại và yêu cầu xác nhận bằng văn bản về việc đã tiếp nhận.
    - MassDOT/MBTA sẽ yêu cầu cập nhật định kỳ về tình trạng điều tra, bao gồm các mốc quan trọng trong điều tra và kết luận cuối cùng về khiếu nại.

- Trường hợp khiếu nại sẽ ở tình trạng mở tại MassDOT/MBTA cho đến khi MassDOT/MBTA nhận được xác nhận rằng điều tra đã hoàn tất và người khiếu nại đã được thông báo kết quả.

- Nếu đơn khiếu nại về vi phạm Tiêu Đề VI được nộp cho MassDOT cáo buộc một vi phạm của Ban Cao tốc thuộc MassDOT, thì đơn khiếu nại sẽ được chuyển đến Văn phòng Ban FHWA địa phương, văn phòng này sau đó sẽ chuyển đơn khiếu nại đến Trụ sở của Văn phòng Dân Quyền (HCR) của FHWA để xử lý.
- Nếu đơn khiếu nại về vi phạm Tiêu Đề VI được nộp cho MassDOT cáo buộc một đơn vị cấp dưới của Ban Cao tốc thuộc MassDOT, thì MassDOT có thể xử lý và điều tra khiếu nại này hoặc chuyển cho HCR điều tra.
- Nếu FMCSA nhận được một khiếu nại cáo buộc MassDOT, FMCSA sẽ chuyển khiếu nại này đến MassDOT để nhận phản hồi bằng văn bản. Việc này cho phép MassDOT hoặc xử lý khiếu nại hoặc phản hồi cáo buộc bằng văn bản. Phản hồi bằng văn bản được sử dụng để xác định các bước mà FMCSA sẽ tiến hành để xử lý khiếu nại.

# Quy trình 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).

## 1. Ai có thể nộp đơn khiếu nại?

**BẤT KỲ** người dân nào, cùng với tất cả các khách hàng, ứng viên, nhà thầu, hay đơn vị cấp dưới của MassDOT/MBTA nếu tin rằng bản thân họ, một bên thứ ba, hoặc một tầng lớp người đã bị ngược đãi hay bị đối xử không công bằng vì chủng tộc, màu da hay nguồn gốc quốc gia (bao gồm trình độ tiếng Anh hạn chế), vi phạm Tiêu Đề VI của Đạo luật Dân Quyền năm 1964. Hành vi trả thù một người dân dựa trên chủng tộc, màu da hay nguồn gốc quốc gia cũng bị nghiêm cấm theo Tiêu Đề VI.

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

Có thể nộp đơn khiếu nại cho các đơn vị sau đây:

**The 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 đối với Dịch vụ Chuyển tiếp
Email: MassDOT.CivilRights@state.ma.us hoặc MBTAcivilrights@mbta.com

**The MassDOT/MBTA 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

**The MBTA Customer Call Center :** (617) 222-3200
**(Tổng đài Hỗ trợ Khách hàng của MBTA)**
Các nhân viên Tổng đài sẽ tìm hiểu thu thập thông tin cơ bản về vấn đề từ người gọi đến, và chi tiết cuộc gọi sẽ được chuyển đến Văn phòng về Đa dạng và Dân Quyền để tiến hành xử lý theo trình tự, thủ tục này.

**U.S. Department of Transportation**
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590
Trang web: civilrights.justice.gov/

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

Mẫu đơn khiếu nại về vi phạm Tiêu Đề VI/Không phân biệt đối xử có sẵn dưới dạng điện tử trên trang web Tiêu Đề VI của MassDOT, trang web Tiêu Đề VI của MBTA, hoặc dưới dạng giấy tại Văn phòng về Đa Dạng và Dân Quyền của MassDOT/MBTA. Hoặc, người khiếu nại có thể nộp các thông tin trao đổi dưới hình thức khác và phải bao gồm:

- Tên, chữ ký và thông tin liên hệ hiện tại của quý vị (ví dụ như số điện thoại, địa chỉ email và địa chỉ nhận thư bưu chính);
- Tên và số hiệu (nếu biết và nếu có) của người bị cáo buộc có hành vi phân biệt đối xử;
- Mô tả cách thức, thời gian và địa điểm hành động phân biệt đối xử bị cáo buộc đó xảy ra;
- Mô tả chi tiết vì sao quý vị tin rằng mình bị đối xử khác biệt;
- Tên và thông tin liên hệ 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 cung cấp đơn khiếu nại bằng văn bản, khiếu nại bằng lời nói có thể được nộp cho Văn phòng về 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 khiếu nại bằng văn bản. Tất cả các đơn khiếu nại phải có chữ ký của người khiếu nại.

B. Những đơn khiếu nại ẩn danh có thể được nộp tương tự. Những đơn khiếu nại ẩn danh sẽ được điều tra tương tự như bất kỳ đơn khiếu nại nào khác.

C. Đơn khiếu nại được chấp nhận bằng bất kỳ ngôn ngữ được công nhận nào. Chúng tôi có mẫu đơn khiếu nại bằng nhiều ngôn ngữ.

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

A. Đơn khiếu nại cáo buộc vi phạm Tiêu Đề VI nên được nộp trong thời hạn một trăm tám mươi (180) ngày kể từ ngày 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 được thiết lập bởi quy chế, quy định, hoặc án lệ – trong các trường hợp nhất định lên đến ba trăm (300) ngày kể từ ngày vi phạm bị cáo buộc xảy ra.

## 5. Đơn khiếu nại của tôi sẽ được xử lý như thế nào?

Khi được tiếp nhận, đơn khiếu nại sẽ được phân công cho một Điều tra viên Dân Quyền (CRI). Điều tra viên Dân Quyền này sẽ:

A. Xác định Thẩm quyền: Khi tiếp nhận đơn khiếu nại vi phạm Tiêu Đề VI, Điều tra viên Dân Quyền (CRI) sẽ xác định liệu MassDOT/MBTA có thẩm quyền điều tra đơn khiếu nại hay không, theo mục Xử lý Khiếu nại và Thẩm quyền Tiêu đề VI của trình tự, thủ tục này.

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

   1) 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 kết quả khiếu nại cho người nộp đơn khiếu nại và Chuyên viên Tiêu Đề VI bằng văn bản và vấn đề sẽ được khép lại.

C. Thực hiện một cuộc điều tra thấu đáo những cáo buộc nêu trong đơn khiếu nại.

## 6.Kết quả điều tra và Kiến nghị xử lý

Khi 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. 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. Quyền kháng cáo

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 Giám đốc Phụ trách Tính 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.