

# Sử dụng nhà ở công cộng của bạn Quy trình khiếu nại

Hướng dẫn hiểu biết quyền lợi  
của bản thân cho người thuê nhà  
ở công cộng ở Massachusetts



# Vì sao tôi nên sử dụng tập sách này?

---

Mục đích của tập sách này là để trả lời những câu hỏi cho người thuê nhà ở công cộng ở Massachusetts về quy trình khiếu nại.

Bạn có những quyền lợi quan trọng khi là một người thuê nhà. Nhưng những quyền lợi này chỉ có ý nghĩa khi bạn biết sử dụng chúng. Để giúp bạn sử dụng những quyền lợi của bản thân và thực hiện các bước cần thiết, bao gồm các bức thư mẫu, mẫu đơn và bảng tính.

Tập sách này có thể truy cập trực tuyến tại [www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances](http://www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances). Xin vui lòng phân phối miễn phí đến những người thuê nhà và các tổ chức làm việc với họ.

**Ngày xuất bản:** Ngày 1 tháng Một, 2022, (Phiên bản 2 đã qua chỉnh sửa)  
Vì luật pháp luôn được thay đổi, hãy đảm bảo rằng bạn có phiên bản mới nhất của tập sách này bằng cách truy cập: **[www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances](http://www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances)**.

**Công nhận:** Tập sách này được sản xuất bởi Viện cải cách luật pháp ở Massachusetts như một nỗ lực hợp tác cùng với Dự án hỗ trợ pháp lý cho việc trực xuất chịu ảnh hưởng bởi COVID, được tài trợ như một phần của chương trình đảo ngược trực xuất của thống đốc Charlie Baker. Chúng tôi muốn gửi lời cảm ơn đến các chương trình sau cho sự hỗ trợ của họ với tập sách này: Liên minh những người thuê nhà ở công cộng Massachusetts, Dịch vụ pháp lý của Cambridge và Somerville và Dịch vụ pháp lý ở Boston.

# **Bảng liệt kê nội dung**

---

## **Quyền lợi khiếu nại của bạn ..... 6**

1. Thủ tục khiếu nại cho nhà ở công cộng là gì?
2. Ý tưởng về thủ tục khiếu nại có từ đâu ra?
3. Làm cách nào tôi có thể biết được quy trình khiếu nại trong lúc khởi kiện?
4. Khi nào tôi phải được thông báo về quyền được khiếu nại của mình?
5. Tôi có thể bị trả đũa nếu nộp đơn khiếu nại?
6. Cơ quan quản lý nhà ở có thể nộp đơn kiện vì tôi nộp đơn khiếu nại họ không?

## **Các loại hình khiếu nại ..... 10**

7. Khi nào tôi có quyền nộp đơn khiếu nại?
8. Khi nào tôi không có quyền nộp đơn khiếu nại?
9. Tôi có thể nộp đơn khiếu nại đối với một người thuê nhà khác trong quá trình tố tụng?
10. Một người thuê nhà có thể nộp đơn khiếu nại về một người thuê nhà khác?
11. Ai có thể nộp đơn khiếu nại?
12. Một nhóm người thuê nhà có thể nộp đơn khiếu nại hay không?
13. Nếu cơ quan quản lý nhà ở nói đơn khiếu nại của tôi "không đáng khiếu nại" thì tôi phải làm sao?

## **Thủ tục khiếu nại cho hộ gia đình có thu nhập hỗn hợp ..... 15**

14. Một hộ gia đình có thu nhập hỗn hợp là gì?

- 15. Biểu hiện thực thi hỗ trợ nhà thuê (RAD) là gì?
- 16. Hộ gia đình có thu nhập hỗn hợp có các thủ tục khiếu nại khác với nhà ở công cộng hay không?
- 17. Có những nhà ở có giá cả phải chăng hơn hay nơi nào khác thay thế trong các hộ gia đình có thu nhập hỗn hợp mà có khả năng không nhận được lợi ích của nhà ở công cộng hoặc các quy tắc khiếu nại Mục 8/MRVP không?

**Cách thức nộp đơn khiếu nại..... 19**

- 18. Một quy trình khiếu nại có những bước nào?
- 19. Tôi làm đơn khiếu nại như thế nào?
- 20. Có hạn chót cho việc nộp đơn khiếu nại hay không?
- 21. Các cơ quan quản lý nhà ở phải trả lời đơn khiếu nại của tôi sớm nhất là khi nào?
- 22. Cuộc họp dàn xếp không chính thức là gì?

**Cách để chuẩn bị cho một phiên tòa cho việc khiếu nại..... 28**

- 23. Làm chuẩn bị cho một phiên tòa khiếu nại như thế nào?
- 24. Tôi có thể tham khảo lại các giấy tờ từ cơ quan quản lý nhà ở trước khi hầu tòa hay không?

**Điều gì sẽ xảy ra tại phiên tòa cho việc khiếu nại .... 31**

- 25. Phiên tòa cho việc khiếu nại sẽ diễn ra khi nào?
- 26. Ai là người sẽ phiên xử cho việc khiếu nại?
- 27. Điều gì sẽ xảy ra tại một phiên tòa cho việc khiếu nại?
- 28. Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không có mặt tại phiên điều trần cho việc khiếu nại?

## **Nhận quyết định cho việc khiếu nại ..... 37**

29. Khi nào tôi sẽ nhận được quyết định?

30. Tôi có thể phản đối hoặc kháng nghị quyết định khiếu nại không?

## **Thiết lập hoặc thay đổi một thủ tục khiếu nại..... 40**

31. Các thủ tục khiếu nại được thiết lập hoặc thay đổi như thế nào

32. Cách thức ban hội thẩm và các viên chức được bầu chọn?

## **Các bức thư mẫu, mẫu đơn & bảng tính ..... 43**

Các bức thư mẫu để yêu cầu một phiên điều trần cho khiếu nại 44

Phản nàn khiếu nại (Mẫu chuẩn của tiểu bang) 345

Bảng tính để giúp bạn chuẩn bị cho phiên điều trần cho việc khiếu nại 46

Lá thư kháng cáo mẫu để gửi đến ban quản lý nhà ở 50

Lá thư kháng cáo mẫu để gửi đến DHCD 51

## **Quy định ..... 52**

Quy định khiếu nại của tiểu bang với phụ lục A và B 53

Quy định khiếu nại của liên bang 62

## **Chú thích ..... 67**

# Quyền được khiếu nại

---

## 1. Thủ tục khiếu nại cho nhà ở công cộng là gì?

Thủ tục khiếu nại là một quy trình để giải quyết những tranh chấp giữa cư dân sống trong nhà ở công cộng và cơ quan quản lý nhà ở.<sup>i</sup> Đây là một cách thức để cố giải quyết vấn đề mà không phải ra tòa. Với tư cách một người thuê nhà, bạn có thể dùng thủ tục khiếu nại bằng hai cách khác nhau:

- Để phản đối một việc làm mà cơ quan quản lý nhà ở muốn thực hiện chống lại bạn. Ví dụ: cơ quan quản lý nhà ở không cho phép bạn thêm người cư trú vào hợp đồng thuê nhà hoặc tìm cách trục xuất bạn.
- Để nhân viên của cơ quan quản lý nhà ở hoặc hội đồng quản trị nhà ở của bạn phải chịu trách nhiệm cho những việc họ đã hoặc chưa làm. Ví dụ: cơ quan quản lý nhà ở không phản hồi cho yêu cầu sửa chữa của bạn.

**Quan trọng** - Việc một cơ quan quản lý nhà ở tìm cách trục xuất quá nhiều bạn vì bạn nộp đơn khiếu nại hay làm chứng tại một phiên tòa cho việc khiếu nại là một hành vi phạm pháp.<sup>ii</sup> Thủ tục khiếu nại hiện diện để giải quyết các vấn đề. Đừng để các cơ quan quản lý nhà ở làm bạn sợ hãi mà không tiến hành thủ tục khiếu nại.

## 2. Ý tưởng về thủ tục khiếu nại có từ đâu ra?

Quy trình khiếu nại cho nhà ở công cộng đã phát triển nhờ những nỗ lực vào cuối những năm 1960 nhằm ngăn chặn việc trục xuất tùy tiện và một vụ kiện nổi tiếng vào năm 1970 đã thiết lập các yêu cầu về thủ tục hợp lý đối với những người nhận trợ cấp.<sup>iii</sup> Vào năm 1971, Bộ phát triển nhà ở và đô thị (HUD) đã ban hành một bản ghi các điều khoản chính thức thiết lập cơ sở cho thủ tục khiếu nại cho nhà ở công cộng. Chấp hành các quy định. Những quy định tương tự đã được thông qua đối với nhà ở công cộng của tiểu bang vào những năm 1970. Và sau đó vào năm 1983, quốc hội lần đầu tiên thông qua các quy định yêu cầu các cơ quan quản lý nhà ở phải cung cấp thủ tục khiếu nại cho nhà ở công cộng của liên bang.

### **3. Làm cách nào tôi có thể biết được quy trình khiếu nại trong lúc khởi kiện?**

Cơ quan quản lý nhà ở phải có các thủ tục khiếu nại trên văn bản. Đối với nhà ở công cộng của tiểu bang, cơ quan quản lý nhà ở phải đăng thủ tục khiếu nại tại văn phòng trung tâm của họ hoặc trên trang web của họ.<sup>iv</sup> Đối với nhà ở công cộng của liên bang, cơ quan quản lý nhà ở phải có các thủ tục khiếu nại tại văn phòng trung tâm của họ hoặc trên trang web của họ.<sup>v</sup>

Yêu cầu một bản sao của thủ tục khiếu nại của bạn từ cơ quan quản lý nhà ở của bạn. Trong một số trường hợp, quyền lợi của bạn theo thủ tục khiếu nại cũng có thể được nêu rõ trong hợp đồng thuê của bạn (bao gồm cả dưới dạng tài liệu đính kèm với hợp đồng thuê).

Mặc dù thủ tục khiếu nại cho người thuê nhà ở tiểu bang Massachusetts và nhà ở công cộng của liên bang là tương tự, những thủ tục này không hoàn toàn giống nhau.<sup>vi</sup> Để có thể hiểu rõ quyền lợi của bản thân, bạn cần phải biết rằng bạn là người thuê nhà ở công cộng của tiểu bang hay liên bang. Mặc dù có sự khác biệt giữa thủ tục khiếu nại của tiểu bang và liên bang, sự khác biệt này được trình bày trong các câu trả lời sau đây.

Nếu như bạn cư trú trong một ngôi nhà có "thu nhập hỗn hợp", hãy chuyển đến câu hỏi 14-17 như sau. Một dự án phát triển có "thu nhập hỗn hợp" là một nhà ở trước đây thuộc nhà ở công cộng của tiểu bang hoặc liên bang nhưng đã được trùng tu hoặc xây dựng lại và bây giờ có những nguồn tài trợ khác. Một dự án phát triển có "thu nhập hỗn hợp" có thể được sở hữu bởi một chi nhánh của một cơ quan quản lý nhà ở hoặc một tổ chức khác.

#### **4. Khi nào tôi phải được thông báo về quyền được khiếu nại của mình?**

Nếu như một cơ quan quản lý nhà ở kiện bạn, trong nhiều trường hợp thì bạn có quyền cho một phiên điều trần khiếu nại và cơ quan quản lý nhà ở phải thông báo cho bạn biết về quyền lợi này. Thông báo này phải được ghi trên văn bản và phải bao gồm hạn cuối mà bạn phải nộp đơn khiếu nại.<sup>vii</sup>

Ví dụ như cơ quan quản lý nhà ở của bạn phải thông báo cho bạn rằng bạn có quyền nộp đơn khiếu nại nếu cơ quan quản lý nhà ở:

- Chấm dứt hợp đồng thuê nhà của bạn.
- Thay đổi mức giá thuê nhà.
- Yêu cầu bạn phải chuyển đến một nơi khác.
- Từ chối yêu cầu chuyển đi nơi khác của bạn.
- Từ chối yêu cầu thêm người vào hợp đồng thuê nhà của bạn.<sup>viii</sup>
- Từ chối yêu cầu *nhà ở phù hợp* cho người bị khuyết tật.<sup>ix</sup>
- Không cho phép đơn được miễn nhiệm khỏi các yêu cầu về dịch vụ trong cộng đồng.

Hãy đảm bảo rằng bạn nộp đơn khiếu nại đúng hạn ghi trên thông báo và như cách được chỉ dẫn trong thông báo. Nếu không, bạn sẽ mất quyền được khiếu nại của mình.<sup>x</sup>

Nếu như bạn không nhận được thông báo nói bạn được quyền có phiên điều trần cho khiếu nại mà bạn nên có, cơ quan quản lý nhà ở có thể phải bắt đầu lại toàn bộ quy trình. Ví dụ: Nếu cơ quan quản lý nhà ở đưa bạn ra tòa để trục xuất bạn vì bạn không chấp nhận chuyển đến một căn hộ khác, nhưng bạn chưa bao giờ nhận được một thông báo trên văn bản cho biết bạn có quyền nhận được một phiên tòa cho khiếu nại, hãy nói cho tòa án biết. Và sau đó yêu cầu tòa án hủy bỏ vụ kiện và yêu cầu cơ quan quản lý nhà ở bắt đầu lại toàn bộ quy trình bằng cách thông báo cho bạn bằng văn bản về quyền lợi được nhận phiên điều trần cho khiếu nại của bạn.

#### **5. Tôi có thể bị trả đũa nếu nộp đơn khiếu nại?**

Không, cơ quan quản lý nhà ở không nên trả đũa bạn vì bạn nộp đơn kiện khiếu nại. Một cơ quan quản lý nhà ở tìm cách trục xuất hoặc quấy rối bạn vì bạn nộp đơn khiếu nại hoặc làm chứng tại một phiên tòa cho việc khiếu nại là một hành vi phạm pháp.<sup>xi</sup> Thủ tục khiếu nại hiện diện để giải quyết các vấn đề. Đừng để các cơ quan quản lý nhà ở làm bạn sợ hãi mà không tiến hành thủ tục khiếu nại.



## **6. Cơ quan quản lý nhà ở có thể nộp đơn kiện vì tôi nộp đơn khiếu nại họ không?**

Nếu như bạn nộp đơn yêu cầu một phiên tòa khiếu nại hoặc bạn kháng cáo cho một quyết định cho khiếu nại, cơ quan quản lý nhà ở có thể không tiếp tục truy tố bạn cho đến khi có quyết định cuối cùng. Điều này có nghĩa là cơ quan quản lý nhà ở không thể đưa bạn ra hầu tòa để trục xuất bạn hoặc tiếp tục truy tố cho việc khiếu nại (như chuyển nhà) cho đến khi quy trình khiếu nại kết thúc.<sup>xii</sup>

# Các loại hình khiếu nại

---

## 7. Khi nào tôi có quyền nộp đơn khiếu nại?

Ngoài việc có thể nộp đơn khiếu nại khi cơ quan quản lý nhà ở gửi cho bạn thông báo về một số truy tố mà cơ quan quản lý nhà ở đang thực hiện chống lại bạn, bạn có thể nộp đơn khiếu nại nếu bạn hoặc bất kỳ ai trong hộ gia đình của bạn bị tổn thương bởi điều gì đó mà cơ quan quản lý nhà ở đã hoặc chưa thực hiện.<sup>xiii</sup> Ví dụ như bạn có thể nộp đơn khiếu nại nếu cơ quan quản lý nhà ở:

- Từ chối điều chỉnh tiền thuê nhà.
- Không xử lý yêu cầu chuyển nhà của bạn.
- Không phản hồi các yêu cầu sửa chữa như đồ dùng bị hư hỏng hoặc nhà bị mốc. Bạn nên tham khảo danh sách kiểm tra luật nhà ở để biết thêm thông tin về quyền lợi được nhận nhà ở thích hợp và an toàn của bạn.<sup>xiv</sup>
- Từ chối yêu cầu giữ một thú nuôi trong nhà của bạn.<sup>xv</sup>
- Nhân viên hoặc ban quản lý nhà ở đối xử bất công hoặc quấy rối bạn.
- Đã hành động (hoặc chưa hành động) theo một cách có thể gây tổn thương hoặc khó khăn cho bạn.

Có thể sử dụng thủ tục khiếu nại để giải quyết những tranh chấp mà bạn có về cách cơ quan quản lý nhà ở xử lý thông tin cá nhân của bạn.<sup>xvi</sup> Ví dụ như bạn phát hiện ra người quản lý đã tiết lộ thông tin cần được giữ kín một cách không phù hợp.

Tuy nhiên có những trường hợp mà cơ quan quản lý nhà ở không cần phải tổ chức một buổi điều trần cho việc khiếu nại. Điều này bao gồm một số loại khiếu nại và trục xuất. Tham khảo câu hỏi kế tiếp.

## 8. Khi nào tôi không có quyền nộp đơn khiếu nại?

Cơ quan quản lý nhà ở công cộng có thể từ chối yêu cầu cho một phiên điều trần cho việc khiếu nại của bạn nếu bạn bị trục xuất vì có một số các hành vi nhất định. Các quy định của tiểu bang và liên bang về người có quyền được nhận phiên điều trần cho khiếu nại khi bị trục xuất là hoàn toàn khác nhau và điều này có thể khá rắc rối.

Để biết được bạn có được quyền khiếu nại, bạn cần phải tham khảo chính sách khiếu nại của cơ quan nhà ở của bạn, hợp đồng của bạn và các sự việc liên quan đến hoàn cảnh riêng của bạn.

## **Nhà ở công cộng của tiểu bang**

Nếu như bạn sống trong nhà ở công cộng của tiểu bang, bạn không có quyền có phiên tòa khiếu nại nếu như bạn bị trục xuất vì:<sup>xvii</sup>

1. Không trả tiền thuê nhà, trừ khi hợp đồng thuê nhà của bạn cho phép bạn có quyền được điều trần để khiếu nại.<sup>xviii</sup>
2. Những hoạt động sau, nếu người thuê nhà, thành viên trong gia đình hoặc khách mời đã:
  - Gây ra những thiệt hại về thể chất nghiêm trọng, quấy rối hoặc đe dọa một người thuê nhà, nhân viên của cơ quan quản lý nhà ở hoặc khách mời;
  - Phá hủy, làm hư hỏng hoặc đánh cắp tài sản của một người thuê nhà, nhân viên của cơ quan quản lý nhà ở hoặc khách mời;
  - Sở hữu, mang theo hoặc lưu trữ vũ khí bất hợp pháp tại hoặc gần ngôi nhà thuộc sở hữu của cơ quan quản lý nhà ở;
  - Sở hữu hoặc sử dụng thiết bị nổ hoặc gây cháy bất hợp pháp tại hoặc gần ngôi nhà thuộc sở hữu của cơ quan quản lý nhà ở;
  - Sở hữu trái phép, mua bán hoặc sở hữu với mục đích phân phối chất bị kiểm soát loại A, B hoặc C tại hoặc gần nhà ở của cơ quan quản lý nhà ở (nếu hoạt động bất hợp pháp liên quan đến cần sa thuộc chất loại D, người thuê nhà vẫn nên được nhận phiên điều trần để khiếu nại);<sup>xix</sup>
  - Tham gia vào các hành vi phạm tội làm nguy hại hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người thuê nhà, nhân viên của cơ quan quản lý nhà ở hoặc khách mời.
  - Tham gia vào các hành vi có thể gây ra sự đình chỉ hợp đồng vì sự sử dụng bất hợp pháp của người ở đối với căn hộ theo luật gây phiền nhiễu như các nạn mại dâm, cờ bạc trái phép hoặc mua bán bia rượu.<sup>xx</sup>

**Lưu ý về hành vi của người khách:** Trong nhiều trường hợp, chỉ khi cơ quan quản lý nhà ở tin rằng bạn đã biết hoặc nên biết trước đó có nhiều khả năng khách mời của bạn có thể tham gia vào những hành vi sai trái thì cơ quan quản lý nhà ở mới có thể không cho phép bạn quyền có một phiên tòa để khiếu nại.<sup>xxi</sup>

## **Nhà ở công cộng của liên bang**

Luật của liên bang cho phép nhưng không yêu cầu cơ quan quản lý nhà ở không cho phép người thuê nhà được nhận phiên điều trần để khiếu nại trong các vụ trục xuất có liên quan đến:<sup>xxii</sup>

- Các hành vi phạm pháp đe dọa sức khỏe, an toàn và quyền được tận hưởng bình yên ở nhà của những người sống xung quanh hoặc nhân viên của cơ quan quản lý nhà ở;
- Các hành vi phạm pháp bạo lực hoặc liên quan đến ma túy trong hoặc ngoài nhà ở; hoặc
- Bất kỳ hoạt động phạm pháp nào dẫn đến việc một thành viên trong gia đình nhận kết án trọng tội.<sup>xxiii</sup>

Những loại trục xuất này không tự động bị loại trừ khỏi quy trình khiếu nại. Cơ quan quản lý nhà ở của bạn phải quyết định nếu như họ muốn loại trừ một số hoặc tất cả các loại hình trục xuất khỏi quy trình khiếu nại và sau đó trình bày về điều này trong quy trình khiếu nại của họ.<sup>xxiv</sup>

**Lưu ý:** Nếu như bạn sống trong nhà ở công cộng của liên bang và bạn có quyền được nhận phiên điều trần khiếu nại theo luật của tiểu bang, bạn cũng nhận được quyền này nếu bạn là người thuê nhà của nhà ở công cộng của liên bang.<sup>xxv</sup> Ví dụ như mặc dù thường không có quyền khiếu nại cho người thuê nhà ở công cộng của liên bang khi một thành viên trong gia đình bị buộc tội tàng trữ ma túy, luật tiểu bang vẫn cung cấp các quyền này nếu như ma túy là cần sa.

## **9. Tôi có thể nộp đơn khiếu nại đối với một người thuê nhà khác trong quá trình tố tụng?**

Không. Bạn không thể sử dụng thủ tục khiếu nại để nộp đơn than phiền về một người thuê nhà khác. Tuy nhiên nếu bạn đã than phiền về hành vi của một người thuê nhà khác đến cơ quan quản lý nhà ở và họ đã không phản hồi thỏa đáng, bạn có thể nộp đơn khiếu nại về cơ quan quản lý nhà ở.<sup>xxvi</sup>

## **10. Một người thuê nhà có thể nộp đơn khiếu nại về một người thuê nhà khác?**

Không. Một người thuê nhà không thể nộp đơn khiếu nại thay cho một người thuê nhà khác.

Một người thuê nhà có thể nộp đơn khiếu nại, tuy nhiên chỉ thay mặt cho một thành viên trong hộ gia đình của cô ta.<sup>xxvii</sup>

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

Đối với nhà ở công cộng của tiểu bang, người thuê nhà là một người trưởng thành hoặc một vị thành niên được sống tự do, một nhóm người thuê nhà (tham khảo câu hỏi 12 ở dưới), những người tham gia được chứng nhận của Chương trình phiếu thưởng nhà thuê thay thế (AHVP) hoặc những người tham gia đủ tiêu chuẩn của Chương trình phiếu thưởng thuê nhà ở Massachusetts (MRVP), hoặc một người mà cơ quan quản lý nhà ở có dữ liệu về họ có thể nộp đơn khiếu nại.<sup>xxviii</sup> Một người thuê nhà có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt cho một thành viên trong gia đình của họ.<sup>xxix</sup>

Đối với nhà ở công cộng của liên bang, một khiếu nại có thể được nộp bởi người thuê nhà được coi là một người trưởng thành hoặc những người sống trong ngôi nhà đã ký vào hợp đồng thuê nhà hoặc là chủ hộ còn lại của gia đình người thuê nhà.<sup>xxx</sup>

## **12. Một nhóm người thuê nhà có thể nộp đơn khiếu nại hay không?**

### **Nhà ở công cộng của tiểu bang**

Những người thuê nhà ở công cộng của tiểu bang có quyền nộp đơn khiếu nại cùng nhau, miễn là mỗi người thuê nhà nộp đơn riêng cho đơn khiếu nại của mình.<sup>xxxi</sup> Ví dụ như nếu một người quản lý của một dự án phát triển hoàn toàn không phản hồi đối với những than phiền "không có hệ thống lò sưởi" của người thuê nhà, người thuê có thể nộp các đơn khiếu nại riêng lẻ của họ cùng nhau yêu cầu người quản lý phải sửa chữa trực tiếp ngay lập tức và giảm tiền thuê nhà của họ trong thời gian chờ đợi.

## **Nhà ở công cộng của liên bang**

Đối với nhà ở công cộng của liên bang, người thuê nhà không thể nộp đơn khiếu nại cùng nhau (ngoài ra còn được gọi là *khiếu nại tập thể*). Quy định của liên bang cũng nêu rõ rằng thủ tục khiếu nại không phải là một diễn đàn để thương lượng thay đổi trong chính sách giữa các nhóm người thuê nhà và cơ quan quản lý nhà ở.<sup>xxxii</sup>

### **13. Nếu cơ quan quản lý nhà ở nói đơn khiếu nại của tôi "không đáng khiếu nại" thì tôi phải làm sao?**

Đầu tiên bạn phải đảm bảo rằng vấn đề đáng để khiếu nại. Đọc các câu hỏi 7-13 trong tập sách này.

#### **Tiểu bang**

Nếu như nhân viên của cơ quan quản lý nhà ở nói rằng khiếu nại của bạn không thể khiếu nại và bạn cảm thấy rằng vấn đề của bạn đáng được khiếu nại, bạn có quyền yêu cầu hội đồng ủy viên cơ quan quản lý nhà ở của bạn (hoặc quản trị viên nếu không có ủy viên hội đồng) xem xét lại quyết định này. Bạn phải thực hiện điều này trong vòng 14 ngày kể từ khi cơ quan quản lý nhà ở gửi cho bạn quyết định nói rằng vấn đề của bạn "không đáng khiếu nại".<sup>xxxiii</sup>

Nếu bạn không nhận được bất cứ điều gì trên văn bản từ cơ quan quản lý nhà ở nói rằng bạn không thể có phiên điều trần khiếu nại về một vấn đề cụ thể nào đó, hãy yêu cầu họ ghi những điều này trên một văn bản. Họ có thể sẽ thay đổi ý kiến. Nhưng nếu không, bạn sẽ có văn bản bạn cần để phản đối quyết định này.

#### **Liên bang**

Đối với nhà ở công cộng của liên bang, hội đồng ủy viên có thể quyết định một khiếu nại có đáng để khiếu nại hay không.<sup>xxxiv</sup> Vì thế, một người thuê nhà cần có cơ hội để yêu cầu Hội đồng quản trị (hoặc quản trị viên nếu như không có hội đồng quản trị) xem xét lại quyết định của cơ quan quản lý nhà ở về việc khiếu nại không đáng khiếu nại.

# Thủ tục khiếu nại cho hộ gia đình có thu nhập hỗn hợp

---

## 14. Một hộ gia đình có thu nhập hỗn hợp là gì?

Cơ quan quản lý nhà ở có thể chọn quyết định tái phát triển hoặc cải tạo khu nhà ở công cộng thông qua một vài chương trình khác nhau. Những chương trình này được gọi chung là nhà ở “tài chính hỗn hợp” vì chúng có nghĩa là mang lại các hình thức tài trợ hoặc tài chính khác nhau. Nguồn tài chính hỗn hợp có thể bổ sung hoặc thay thế việc điều hành nhà ở công cộng truyền thống và trợ cấp vốn. Thông thường, các dự án phát triển tài chính hỗn hợp không còn thuộc sở hữu trực tiếp bởi cơ quan quản lý nhà ở, nhưng cơ quan quản lý nhà ở có thể kiểm soát những gì xảy ra với địa điểm thông qua hợp đồng thuê mặt bằng.<sup>xxxv</sup>

Theo lịch sử ngắn gọn, những ví dụ sớm nhất về tái phát triển tài chính hỗn hợp là vào những năm 1990 và đầu những năm 2000 thông qua chương trình HOPE VI của liên bang, chương trình Lựa chọn của các vùng lân cận và các nỗ lực phá dỡ hoặc bố trí theo luật liên bang. Kể từ năm 2012, chương trình Biểu tình hỗ trợ thuê nhà (RAD) được Quốc hội cho phép, đã trở thành một chương trình mà nhà ở công cộng đang được tái phát triển.<sup>xxxvi</sup> Phá dỡ là việc phá bỏ các tòa nhà và thay thế tại chỗ hoặc ở nơi khác. Bố trí đề cập đến việc thay đổi quyền sở hữu hoặc thay đổi hình thức tài trợ. Đa số những chương trình này dựa vào việc sử dụng tín dụng thuế nhà ở cho hộ gia đình có thu nhập thấp (LIHTC)<sup>xxxvii</sup> của liên bang hoặc tiểu bang để thu hút các nhà đầu tư tư nhân và sử dụng các khoản trợ cấp theo Mục 8 dựa trên dự án. Những chương trình này cũng có thể dẫn đến quan hệ đối tác công tư trong đó ngôi nhà có thể được điều hành trong tương lai bởi một tổ chức không phải cơ quan quản lý nhà ở, mặc dù trong nhiều trường hợp, cơ quan quản lý nhà ở vẫn kiểm soát đất đai.

Hộ gia đình có tài chính hỗn hợp, nếu được thực hiện đúng cách, có thể cung cấp nguồn vốn cần thiết cho việc bảo quản lâu dài của ngôi nhà. Quan trọng là, hộ gia đình có tài chính hỗn hợp cũng có các hạn chế về sử dụng nhằm giữ cho các căn hộ có mức giá hợp lý đối với người thu nhập thấp trong một thời gian nhất định (trong một số trường hợp là mãi mãi) và các biện pháp bảo vệ người thuê nhà về tiền thuê nhà, khiếu nại, trục xuất và sự tham gia của người thuê.

Cư dân và các tổ chức cư dân nên tham gia vào bất kỳ quá trình tái phát triển nào càng sớm càng tốt để đảm bảo rằng nó sẽ hiệu quả với họ. Cư dân nên thương lượng với các nhà phát triển và cơ quan quản lý nhà ở và đảm bảo rằng họ nhận được hỗ trợ kỹ thuật cần thiết để xem xét và hiểu các đề xuất cũng như các tài liệu pháp lý và tài chính phức tạp. Cư dân nên đặt những câu hỏi hóc búa về các lựa chọn và việc tái định cư. Họ nên nhận được sự đảm bảo bằng văn bản TRƯỚC khi tái phát triển và được đảm bảo về quyền của họ và cách thức điều hành của quá trình phát triển SAU KHI tái phát triển. Để biết thêm thông tin về tiền thuê nhà và Hộ gia đình có tài chính hỗn hợp, tham khảo Tập sách cho thuê nhà ở công cộng có thể truy cập tại [MassLegalHelp.org](http://MassLegalHelp.org).<sup>xxxviii</sup>

## **15. Biểu hiện thực thi hỗ trợ nhà thuê (RAD) là gì?**

Biểu hiện thực thi hỗ trợ nhà thuê (RAD) được thẩm quyền của quốc hội vào năm 2012 để duy trì nhà ở công cộng với giá cả phải chăng của liên bang. Nhà ở công cộng tại Massachusetts và trên toàn quốc cần hàng tỷ đô la để sửa chữa.<sup>xxxix</sup> RAD cung cấp kinh phí để ổn định, cải tạo và thay thế các nhà ở. Việc này đã được mở rộng một cách đáng kể trên toàn quốc và đã lên tới hàng trăm nghìn đơn vị nhà ở công cộng.

Theo RAD, cơ quan quản lý nhà ở có thể thay đổi sự điều hành nhà ở công cộng của liên bang và các quỹ đầu tư thành các hợp đồng phát triển dài hạn ở Mục 8 thông qua chương trình phiếu thưởng dựa trên dự án (PBV) hoặc một hợp đồng hỗ trợ nhà thuê dựa trên dự án (PBRA).<sup>xi</sup>

Tất cả các đề xuất của RAD phải đi qua nhiều giai đoạn để người ở xem xét và đưa ra ý kiến và đánh giá HUD. Các cơ quan quản lý nhà ở được HUD yêu cầu phải đảm bảo một số quyền về nhà ở công cộng nhất định, như quyền được khiếu nại. Để biết thêm thông tin về quy định thuê nhà của RAD và bảo vệ quyền lợi của người thuê nhà hãy tham khảo [Tập sách thuê nhà](#).<sup>xi</sup>



## **16. Hộ gia đình có thu nhập hỗn hợp có các thủ tục khiếu nại khác với nhà ở công cộng hay không?**

Có. Nếu có liên quan đến mục 8 hoặc Chương trình phiếu thưởng nhà thuê của Massachusetts (MRVP) thì bạn phải sử dụng quy trình tố tụng không chính thức (cho Mục 8) hoặc thủ tục khiếu nại (cho MRVP) với cơ quan quản lý nhà ở đó.<sup>xlii</sup> Một ví dụ về khi quy trình tố tụng không chính thức có thể được sử dụng là khi một tranh chấp về việc liệu phần chia tiền thuê của người thuê nhà có được tính toán chính xác hay không. Tuy nhiên, người dân có thể thương lượng để có thể tiếp tục sử dụng quy trình khiếu nại "nhà ở công cộng" (như được thực hiện ở Cambridge và nơi khác).

Nhưng nếu có liên quan đến Hỗ trợ nhà thuê dựa trên dự án (PBRA) thì bạn sẽ phải sử dụng quy trình tranh chấp PBRA. Thường thì đã có các vấn đề thật sự xảy ra trước đây với việc sử dụng sai quy trình PBRA của các chủ sở hữu nhiều gia đình. Vì theo Biểu hiện thực thi hỗ trợ nhà thuê (RAD), các quyền khiếu nại về nhà ở công cộng sẽ được duy trì, vì thế có cơ sở tranh cãi thích đáng cho việc yêu cầu trước khi địa điểm được tái phát triển cần có một thủ tục khiếu nại tài chính hỗn hợp tốt được thiết lập phù hợp với cư dân và điều này giữ một số vai trò đáng kể đối với việc giám sát và tham gia của cơ quan quản lý nhà ở và xem xét tư pháp.

Nếu địa điểm vẫn tiếp tục có các đơn vị nhà ở công cộng thì có thể sẽ đơn giản hơn nếu thiết lập được một thủ tục kết hợp phù hợp với tất cả các đơn vị (hoặc ít nhất cho tất cả các đơn vị nhận nhiều trợ cấp hoặc giá thuê dựa trên thu nhập).

## **17. Có những căn hộ có giá cả phải chăng hoặc thay thế trong các nhà ở cho hộ gia đình có thu nhập hỗn hợp không nhận được phúc lợi từ nhà ở công cộng hay quy định khiếu nại của Mục 8/MRVP?**

Có. Trong khi tài trợ tín dụng thuế nhà cho các hộ có thu nhập thấp của liên bang (LIHTC) có thể được kết hợp với các khoản trợ cấp nhà ở công cộng, phiếu thưởng dựa trên dự án Mục 8 (PBV) hoặc Hỗ trợ cho thuê dựa trên dự án (PBRA) hoặc Mass. Hỗ trợ từ chương trình phiếu thưởng nhà thuê (MRVP), cũng có thể được dùng cho "nhà ở có giá phải chăng" tại một địa điểm tái phát triển. Nếu như "nhà ở có giá phải chăng" không có trợ cấp nào thêm thì những ngôi nhà này thường không có giá cả phù hợp với những người có thu nhập rất thấp (30% mức thu nhập trung bình trở xuống) và các quyền lợi bảo vệ người thuê khác cũng có thể bị mất.

Người thuê nhà trong các khu phát triển có tài chính hỗn hợp có thể tìm cách để nhận được các chính sách tương tự từ cơ quan quản lý nhà ở và chủ sở hữu có thể giúp ích cho người thuê nhà dạng LIHTC và người thuê nhà trong các đơn vị nhà ở khác hoặc nhà ở có giá cả phải chăng.<sup>xliiii</sup> Điều này có thể bao gồm có chính sách giải quyết khiếu nại/tranh chấp có thể được tiếp cận bởi tất cả người dân trong các nhà ở có giá cả phải chăng.

Các quyền lợi bảo vệ người thuê nhà khác có thể bao gồm:

- Có một tổ chức cho người thuê nhà địa phương hoặc hội đồng nhân dân mở cửa cho tất cả những người thuê nhà bao gồm tất cả các "đơn vị nhà ở có giá cả phải chăng";
- Nhận tài trợ cho sự tham gia của người thuê nhà dựa trên số lượng đầy đủ của các "đơn vị nhà ở có giá phải chăng", hoặc kiểm kê nhà ở công cộng đã có từ trước, thay vì chỉ các đơn vị nhà ở công cộng sau được trùng tu; hoặc là
- Thiết lập các chính sách chuyển nhà để những người thuê LIHTC cần trợ cấp có thể đăng ký chuyển nhà trong khu nhà ở.

# Cách thức nộp đơn khiếu nại

---

## 18. Một quy trình khiếu nại có những bước nào?

Nhìn chung, các bước của quy trình khiếu nại đối với nhà ở công cộng của tiểu bang hoặc liên bang là tương tự nhau, nhưng có một số điểm khác biệt cần biết. Cách thức hoạt động của quy trình khiếu nại cũng tùy thuộc vào việc cơ quan quản lý nhà ở có đệ đơn kiện bạn hay không, hoặc liệu bạn có đang nộp đơn khiếu nại chống lại cơ quan quản lý nhà ở hay không. **Để tìm hiểu chính xác các bước cho thủ tục khiếu nại của bạn, hãy xem lại thủ tục khiếu nại của cơ quan quản lý nhà ở và hợp đồng thuê nhà của bạn.**

Trên 2 trang tiếp theo là hai biểu đồ phác thảo sự khác biệt giữa nhà ở công cộng của tiểu bang và liên bang và các bước chính trong quy trình khiếu nại:

**Biểu đồ 1:** Khi cơ quan quản lý nhà ở đệ đơn kiện bạn.

**Biểu đồ 2:** Khi người thuê nhà có mâu thuẫn với cơ quan quản lý nhà ở.

Trong một vài trường hợp, cơ quan quản lý nhà ở có thể có một thủ tục khác với phác thảo trong những biểu đồ này. Ví dụ như một số các cơ quan quản lý nhà ở sẽ tự động lên lịch cho một cuộc họp riêng cho tất cả các trường hợp trực xuất và coi những cuộc họp này như một dàn xếp không chính thức. Người thuê nhà không bị phạt nếu không có mặt tại các cuộc họp riêng tư này. Một số các cơ quan quản lý nhà ở cung cấp cuộc họp riêng cho cả những trường hợp trực xuất không đáng khiếu nại để cho các bên có cơ hội bàn bạc nếu các mâu thuẫn có thể được giải quyết mà không cần hầu tòa. Trong trường hợp này, người thuê nhà không cần phải đưa ra yêu cầu chính thức cho một cuộc họp để dàn xếp.

**Quan trọng --** Nếu như bạn đã nộp đơn yêu cầu một phiên điều trần khiếu nại hoặc bạn đang kháng kiện cho một quyết định khiếu nại, cơ quan quản lý nhà ở có thể sẽ không tiếp tục truy tố bạn cho đến khi có quyết định cuối cùng. Điều này có nghĩa là cơ quan quản lý nhà ở không thể đưa bạn ra hầu tòa để trực xuất bạn hoặc tiếp tục truy tố cho việc khiếu nại (như chuyển nhà) cho đến khi quy trình khiếu nại kết thúc.<sup>xliv</sup>

## Biểu đồ 1: Các bước trong quy trình khiếu nại

Cơ quan quản lý nhà ở có kế hoạch truy tố người thuê nhà

Tiểu bang	Liên bang
<b>Cơ quan quản lý nhà ở gửi thông báo cho người thuê nhà biết về các hành động mà họ có kế hoạch thực hiện và quyền được điều trần khiếu nại</b>	
Người thuê nhà phải nộp đơn khiếu nại bằng văn bản hoặc không sẽ mất quyền hầu tòa.	Người thuê nhà phải nộp đơn khiếu nại bằng văn bản hoặc không sẽ mất quyền hầu tòa.
<b>Cuộc họp không chính thức được tổ chức (thường với quản lý nhà ở)</b>	
Người thuê nhà được khuyến khích, nhưng không bắt buộc, tham dự cuộc họp không chính thức.	Người thuê nhà được yêu cầu phải tham dự cuộc họp không chính thức nhưng không áp dụng cho một số vụ trục xuất. <sup>xlv</sup>
Nếu vẫn chưa giải quyết được vấn đề, cơ quan quản lý nhà ở sẽ thông báo người thuê nhà vấn đề chưa được dàn xếp và có thể cung cấp thông báo về cách yêu cầu phiên điều trần khiếu nại hoặc cung cấp ngày giờ cho phiên điều trần khiếu nại. <sup>xlvi</sup>	Cơ quan quản lý nhà ở cung cấp cho người thuê văn bản tóm tắt hội nghị. Nếu vẫn chưa giải quyết được vấn đề, người thuê nhà phải gửi yêu cầu khiếu nại bằng văn bản (nếu chưa làm rồi) cho một phiên điều trần. Cơ quan quản lý nhà ở thông báo cho người thuê nhà về ngày hầu tòa. <sup>xlvii</sup>
<b>Người thuê nhà có quyền xem xét các tài liệu của cơ quan quản lý nhà ở</b>	
<b>Phiên điều trần về khiếu nại được tổ chức (trước ban hội thẩm hoặc viên chức điều trần)</b>	
<b>Quyết định đã ban hành</b>	
Người thuê nhà hoặc cơ quan quản lý nhà ở có thể khiếu nại quyết định lên Ban quản lý nhà ở.	Người thuê nhà hoặc cơ quan quản lý nhà ở có thể yêu cầu đặt một quyết định sang một bên. Quy trình không rõ ràng.
Nếu Hội đồng quản lý nhà ở thay đổi quyết định một cách đáng kể, người thuê nhà có thể khiếu nại lên cơ quan quản lý nhà ở của tiểu bang (DHCD). Trường hợp có thể được đưa ra tòa án.	Người thuê nhà không thể khiếu nại quyết định lên cơ quan nhà ở của tiểu bang hoặc liên bang. Trường hợp có thể được đưa ra tòa án.

## Biểu đồ 2: Các bước trong quy trình khiếu nại

Người thuê nhà có vấn đề với cơ quan quản lý nhà ở

<b>Tiểu bang</b>	<b>Liên bang</b>
<b>Người thuê nhà có vấn đề với cơ quan quản lý nhà ở</b>	
Người thuê nhà phải nộp đơn khiếu nại bằng văn bản hoặc không sẽ mất quyền hầu tòa.	Người thuê có thể yêu cầu một buổi điều trần khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. (Tốt nhất nên làm trên văn bản).
<b>Cuộc họp không chính thức được tổ chức</b>	
Người thuê nhà được khuyến khích, nhưng không bắt buộc, tham dự cuộc họp không chính thức.	Người thuê phải tham dự hội nghị không chính thức.
Nếu vẫn chưa giải quyết được vấn đề, cơ quan quản lý nhà ở sẽ thông báo cho người thuê nhà về ngày điều trần khiếu nại.	Nếu vẫn chưa giải quyết được vấn đề, người thuê nhà phải nộp đơn yêu cầu khiếu nại bằng văn bản để có một buổi điều trần. Sau đó, cơ quan quản lý nhà ở sẽ thông báo cho người thuê nhà về ngày điều trần.
<b>Người thuê nhà có quyền xem xét các tài liệu của cơ quan quản lý nhà ở</b>	
<b>Phiên điều trần về khiếu nại được tổ chức (trước ban hội thẩm hoặc viên chức điều trần)</b>	
<b>Quyết định đã ban hành</b>	
Người thuê nhà hoặc cơ quan quản lý nhà ở có thể khiếu nại quyết định lên Ban quản lý nhà ở hoặc Ban quản trị nếu không có Hội đồng. <sup>xlviii</sup>	Người thuê nhà hoặc cơ quan quản lý nhà ở có thể yêu cầu đặt một quyết định sang một bên. Quy trình không rõ ràng. <sup>xlix</sup>
Nếu Hội đồng quản lý nhà ở thay đổi quyết định một cách đáng kể, người thuê nhà có thể khiếu nại lên cơ quan quản lý nhà ở của tiểu bang (DHCD). Trường hợp có thể được đưa ra tòa án.	Người thuê nhà không thể khiếu nại quyết định lên cơ quan nhà ở của tiểu bang hoặc liên bang. Trường hợp có thể được đưa ra tòa án.

## 19. Tôi làm đơn khiếu nại như thế nào?

Nếu bạn nhận được thông báo rằng cơ quan quản lý nhà ở đang đệ đơn chống lại bạn, yêu cầu khiếu nại của bạn **phải bằng văn bản**. Điều này hoàn toàn chính xác cho cả nhà ở công cộng của tiểu bang và liên bang. Trong đơn khiếu nại của bạn, điều quan trọng là phải nêu rõ lý do tại sao bạn không đồng ý với hành động do cơ quan quản lý nhà ở đề xuất và cách bạn muốn giải quyết vấn đề. Đọc thủ tục khiếu nại để biết mức độ chi tiết được yêu cầu. Chỉ nói đơn giản là bạn không đồng ý với đề xuất trực xuất của cơ quan quản lý nhà ở có thể là đủ, nhưng có thể cần nhiều hơn thế.

Mặt khác, nếu bạn muốn nộp đơn khiếu nại chống lại cơ quan quản lý nhà ở, bạn phải viết đơn này nếu bạn sống trong nhà ở công cộng của tiểu bang. Đối với nhà ở công cộng của liên bang, mặc dù bạn có thể yêu cầu bằng lời nói cho một buổi điều trần về khiếu nại, nhưng tốt nhất là bạn nên viết đơn khiếu nại này bằng văn bản.<sup>1</sup> Lý do vì sao tốt hơn nên gửi đơn khiếu nại của bạn bằng văn bản là vì cơ quan quản lý nhà ở có thể phủ nhận rằng bạn đã từng nộp đơn khiếu nại. Trong đơn khiếu nại của bạn, điều quan trọng là bạn phải nêu rõ vấn đề là gì và bạn muốn cơ quan quản lý nhà ở giải quyết vấn đề đó như thế nào.

Hầu hết các cơ quan quản lý nhà ở sẽ có một mẫu đơn khiếu nại mẫu mà bạn có thể sử dụng để yêu cầu một buổi điều trần về khiếu nại. Nếu của bạn không có, bạn có thể viết thư của riêng bạn. Bạn cũng có thể sử dụng bức thư mẫu để yêu cầu một phiên điều trần khiếu nại hoặc đơn phản nản khiếu nại mẫu của tiểu bang trên các trang 38 và 39.

Tốt hơn hết là bạn nên tận tay đưa đơn khiếu nại của mình đến văn phòng quản lý địa phương hoặc văn phòng chính của cơ quan quản lý nhà ở. Yêu cầu nhân viên chấp nhận đơn làm một bản sao cho bạn, ký tên và đóng dấu ngày tháng vào bản sao của bạn. Việc ký tên và đóng dấu ngày tháng vào bản sao đơn khiếu nại của bạn là quan trọng vì sau đó bạn sẽ có một chứng thực rằng đơn khiếu nại đã được nhận và ngày nhận được đơn khiếu nại là khi nào.

Nếu bạn không thể tận tay nộp đơn khiếu nại của mình, bạn có thể gửi qua đường bưu điện. Yêu cầu bưu điện gửi đơn theo dạng “yêu cầu trả lại biên lai.” Việc này sẽ tốn nhiều tiền hơn nhưng nó sẽ cung cấp cho bạn bằng chứng rằng cơ quan quản lý nhà ở đã nhận được khiếu nại của bạn. Bạn nên giữ biên lai cho các giấy tờ của mình. Đây là bằng chứng và có thể trở nên quan trọng sau này trong quá trình tố tụng này.

**Quan trọng — Giữ bản sao của tất cả các giấy tờ bạn gửi hoặc nhận từ cơ quan quản lý nhà ở.** Chỉ với bằng chứng “dấu vết giấy tờ” giữa bạn và cơ quan quản lý nhà ở có thể mang đến một giải pháp thương lượng. Thêm vào đó, bạn không bao giờ biết khi nào bạn sẽ cần bản sao của các tài liệu bạn đã gửi hoặc nhận.

## 20. Có hạn chót cho việc nộp đơn khiếu nại hay không?

Nói chung, có. Để biết được thời hạn nộp đơn khiếu nại, hãy kiểm tra:

- Thủ tục khiếu nại của cơ quan quản lý nhà ở của bạn,
- Bất kỳ thông báo nào bạn nhận được từ cơ quan quản lý nhà ở và
- Hợp đồng thuê của bạn.

Sau khi bạn biết thời hạn là khi nào, bạn nên tận tay nộp đơn hoặc gửi yêu cầu khiếu nại đến văn phòng chính của cơ quan quản lý nhà ở trước hạn cuối (trừ khi cơ quan quản lý nhà ở cho biết bạn có thể gửi đơn khiếu nại đến văn phòng quản lý địa phương).

### Nhà ở công cộng của tiểu bang

Đối với nhà ở công cộng của tiểu bang, nếu không có điều khoản nào trong hợp đồng thuê nhà của bạn hoặc thủ tục khiếu nại của cơ quan quản lý nhà ở về thời hạn nộp đơn khiếu nại, các quy định của tiểu bang xác định các khung thời gian sau mà trong khoảng thời gian đó bạn phải yêu cầu một buổi điều trần để khiếu nại:

- **Tiền thuê nhà:** Nếu bạn đang tranh cãi về vì sao tiền thuê nhà của bạn có mức giá như vậy, hãy nộp đơn khiếu nại trong vòng **14 ngày** kể từ ngày nhận được thông báo tiền thuê nhà của cơ quan quản lý nhà ở.<sup>li</sup>
- **Chấm dứt hợp đồng thuê:** Nếu bạn đang tranh chấp việc chấm dứt hợp đồng thuê của mình, hãy nộp đơn khiếu nại trong vòng **7 ngày** sau khi nhận được thông báo chấm dứt hợp đồng thuê.<sup>liii</sup>
- **Các vấn đề khác:** Nếu khiếu nại về các vấn đề khác, hãy nộp đơn khiếu nại không trễ hơn **14 ngày** sau khi bạn lần đầu tiên biết (hoặc lẽ ra phải biết) về vấn đề này.

Cơ quan quản lý nhà ở có thể cho phép thêm thời gian để nộp đơn khiếu nại nếu có lý do chính đáng khiến việc nộp đơn muộn và việc nộp đơn muộn sẽ không gây ra bất lợi hoặc tổn hại cho cơ quan quản lý nhà ở.<sup>liiii</sup> Bạn phải giải thích trong đơn khiếu nại lý do tại sao đơn được nộp muộn - ví dụ, bạn không nhận được thông báo từ cơ quan quản lý nhà ở ngay lập tức hoặc bạn đang có liên quan đến một trường hợp khẩn cấp của gia đình.

## **Nhà ở công cộng của liên bang**

Không có khung thời gian cụ thể nào được đặt ra theo các quy định của liên bang, ngoài việc khiếu nại phải được nộp trong một khung thời gian hợp lý sau khi bạn nhận được bản tóm tắt của cuộc họp dàn xếp không chính thức.<sup>liv</sup> Để biết được thời hạn mà cơ quan quản lý nhà ở của bạn đặt ra về việc nộp đơn khiếu nại, hãy xem thủ tục khiếu nại của cơ quan quản lý nhà ở, hợp đồng thuê nhà của bạn hoặc bất kỳ thông báo nào bạn nhận được từ cơ quan quản lý nhà ở. Nếu đơn khiếu nại của bạn nộp trễ, bạn có thể yêu cầu thêm thời gian nếu có lý do chính đáng khiến đơn bị nộp muộn.

Nếu khiếu nại được gọi là *khiếu nại cấp tốc*, là một quy trình nhanh hơn, thì khiếu nại phải được nộp vào thời gian được chỉ định theo thủ tục khiếu nại nhanh của cơ quan quản lý nhà ở của bạn.

## **21. Các cơ quan quản lý nhà ở phải trả lời đơn khiếu nại của tôi sớm nhất là khi nào?**

### **Tiểu bang**

Sau khi một đơn khiếu nại đã được nộp, cơ quan quản lý nhà ở phải “nhanh chóng” lên lịch cho một cuộc họp dàn xếp không chính thức. Các quy định không xác định “nhanh chóng” nghĩa là gì.<sup>lv</sup> Kiểm tra thủ tục khiếu nại của bạn để xem liệu nó có quy định cơ quan quản lý nhà ở phải sắp xếp một cuộc họp dàn xếp không chính thức nhanh như thế nào.

Nếu không giải quyết được vấn đề tại một hội nghị dàn xếp không chính thức, một buổi điều trần khiếu nại phải được lên lịch ngay khi “tương đối thuận tiện” sau khi cơ quan quản lý nhà ở nhận được đơn khiếu nại của bạn. Một lần nữa quy định không định nghĩa “tương đối thuận tiện” là gì.<sup>lvi</sup>

Tuy nhiên, nếu việc khiếu nại liên quan đến việc xác định xem có lý do chính đáng nào để chấm dứt hoặc hủy bỏ hợp đồng thuê nhà của bạn hay không, cơ quan quản lý nhà ở phải lên lịch cho một phiên điều trần khiếu nại trong vòng 14 ngày (hoặc ngay khi tương đối khả thi) sau khi cơ quan quản lý nhà ở nhận được yêu cầu khiếu nại của bạn.<sup>lvii</sup>

Nếu cơ quan quản lý nhà ở không trả lời yêu cầu khiếu nại của bạn một cách nhanh chóng, bạn có thể cần thực hiện các bước tiếp theo như gửi đơn khiếu nại ban đầu của bạn lần thứ hai, với yêu cầu giải quyết vấn đề ngay lập tức.



## Liên bang

Theo quy định của liên bang, không có khung thời gian cụ thể mà cơ quan quản lý nhà ở phải lên lịch cho một cuộc họp dàn xếp không chính thức. Một khi cuộc họp được diễn ra, một bản tóm tắt về nó phải được chuẩn bị trong một “khung thời gian hợp lý”.<sup>lviii</sup>

Nếu không phương án giải quyết vấn đề tại một cuộc họp dàn xếp không chính thức, thì một buổi điều trần khiếu nại phải được lên lịch “ngay lập tức”.<sup>lix</sup> Các quy định không xác định “nhanh chóng” nghĩa là gì.

Cơ quan quản lý nhà ở cũng có thể thiết lập một thủ tục khiếu nại nhanh chóng hoặc *cấp tốc* đối với bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc chấm dứt hợp đồng thuê nhà của bạn.<sup>lx</sup> Một lần nữa, không có khung thời gian cụ thể trong các quy định của liên bang. Kiểm tra hợp đồng thuê nhà của bạn để xem liệu nó có nêu rõ về bất kỳ khung thời gian nào về việc cơ quan quản lý nhà ở phải trả lời khiếu nại của bạn hay không.

## **22. Cuộc họp dàn xếp không chính thức là gì?**

Đối với cả nhà ở công cộng của tiểu bang và liên bang, trước khi bạn có một buổi điều trần để khiếu nại, cơ quan quản lý nhà ở nên cho bạn cơ hội thảo luận một cách không chính thức về khiếu kiện để giải quyết vấn đề đó mà không cần phải có một phiên điều trần. Đây được coi là một *cuộc họp dàn xếp không chính thức* hoặc đôi khi được coi là một cuộc họp riêng tư. Đây là một phần quan trọng của thủ tục và nhiều khiếu nại có thể được giải quyết theo cách này. Cơ quan quản lý nhà ở có thể không tiếp tục đệ đơn tố tụng chống lại người thuê nhà nếu họ bỏ qua bước này.<sup>lxi</sup>

Cơ quan quản lý nhà ở nên cung cấp cho bạn đủ thời gian thông báo về thời gian và địa điểm tổ chức cuộc họp không chính thức (trừ khi cơ quan quản lý nhà ở đề nghị tổ chức cuộc họp dàn xếp không chính thức khi bạn đưa ra khiếu nại và bạn đồng ý với điều đó). **Nếu bạn muốn có một người nào đó hỗ trợ cho bạn trong cuộc họp không chính thức, bạn được quyền có một người nào đó đi cùng với mình.** Có một người nào đó bên cạnh bạn là điều quan trọng, ngay cả khi người đó ở đó để hỗ trợ bạn hoặc ghi chép. Người đó không cần phải là luật sư. Đừng để cơ quan quản lý nhà ở ngăn cản bạn đưa ai đó đến cuộc họp nếu bạn muốn.

**Quan trọng** — Điều quan trọng là bạn phải nghĩ về việc cuộc họp dàn xếp không chính thức có thể gây tổn hại hoặc giúp ích gì cho đơn khiếu nại của bạn. Hãy có chiến lược! Hãy cẩn thận về những gì bạn nói tại cuộc họp dàn xếp không chính thức. Cơ quan quản lý nhà ở có thể tìm cách sử dụng cuộc họp dàn xếp không chính thức để lấy thông tin mà họ có thể sử dụng để chống lại bạn. Bạn không cần phải tình nguyện cung cấp bất kỳ thông tin nào mà bạn không muốn tiết lộ nhưng bạn có thể muốn đặt câu hỏi và sử dụng cuộc họp dàn xếp không chính thức để tìm hiểu về vụ việc của cơ quan quản lý nhà ở. Mặt khác, cuộc họp dàn xếp không chính thức có thể là cơ hội tốt nhất để bạn thuyết phục cơ quan quản lý nhà ở không đệ đơn kiện chống lại bạn. Ví dụ: bạn có thể tranh luận rằng một người khác là nguồn gốc của vấn đề hoặc rằng bạn có một giải pháp tốt cho vấn đề trong tương lai (chẳng hạn như kế hoạch trả nợ, loại trừ người làm sai hoặc nhờ gia đình/bạn bè/nhà cung cấp dịch vụ để ổn định việc thuê nhà).

Nếu bạn tìm ra giải pháp hài lòng bản thân tại một cuộc họp không chính thức, bạn và nhân viên cơ quan quản lý nhà ở nên viết thỏa thuận này bằng văn bản và ký tên. Nhiều khiếu nại được giải quyết theo cách này mà không cần phải có phiên điều trần để khiếu nại. Tuy nhiên, nếu bạn không hài lòng với giải pháp mà cơ quan quản lý nhà ở đề xuất, bạn có thể tiếp tục khiếu nại với một viên chức điều trần không thiên vị hoặc ban hội thẩm.

### **Nhà ở công cộng của tiểu bang**

Đối với nhà ở công cộng của tiểu bang, cuộc họp không chính thức diễn ra sau khi bạn nộp đơn khiếu nại và trước khi phiên điều trần của bạn diễn ra. Bạn được khuyến khích, nhưng không bắt buộc, tham gia cuộc họp dàn xếp không chính thức.<sup>lxii</sup> Bạn cũng có thể chọn để được đại diện bởi một luật sư hoặc một người không phải luật sư.<sup>lxiii</sup> Nếu bạn không thể giải quyết mọi việc tại cuộc họp dàn xếp không chính thức hoặc bạn không tham dự cuộc họp dàn xếp không chính thức của mình, phiên điều trần để khiếu nại sẽ tự động được tổ chức mà không cần bất kỳ yêu cầu bạn phải thực hiện thêm các bước khác nào.<sup>lxiv</sup>

## **Nhà ở công cộng của liên bang**

Đối với nhà ở công cộng liên bang, trừ khi hợp đồng thuê nhà hoặc thủ tục khiếu nại của bạn có quy định khác, bạn phải thông qua một cuộc họp dàn xếp không chính thức — trừ khi hành động của cơ quan quản lý nhà ở về việc trục xuất liên quan đến hoạt động dính líu tới ma túy tại hoặc gần khu nhà hoặc hành vi phạm pháp đe dọa sức khỏe, sự an toàn hoặc sự hưởng thụ yên bình của nhân viên cơ quan quản lý nhà ở hoặc những người thuê nhà khác.<sup>lxv</sup> Đối với những trường hợp như vậy, một cuộc họp dàn xếp không chính thức thường không được cung cấp và cơ quan quản lý nhà ở có thể tiến hành trực tiếp phiên điều trần khiếu nại (được gọi là phiên *điều trần cấp tốc*) hoặc một trường hợp trục xuất tại tòa án.<sup>lxvi</sup> Nhưng hãy kiểm tra các thủ tục cho thuê và khiếu nại của bạn, bởi vì một số cơ quan quản lý nhà ở cung cấp cái được gọi là *cuộc họp riêng tư* trong tất cả các trường hợp đuổi nhà trước khi gửi thông báo trục xuất. Cuộc họp riêng tư này phục vụ cùng một mục đích như một cuộc họp không chính thức.

Nếu bạn sắp tham dự một cuộc họp không chính thức, cơ quan quản lý nhà ở phải chuẩn bị một bản tóm tắt của cuộc họp cho bạn. Họ phải thực hiện điều này trong một khung thời gian hợp lý sau cuộc họp và cung cấp cho bạn một bản sao. Bản tóm tắt này phải nêu rõ giải pháp được đề xuất, lý do cho giải pháp này và các bước bạn cần thực hiện để có một phiên điều trần về việc khiếu nại nếu bạn không hài lòng với kết quả của cuộc họp không chính thức. Nếu bạn muốn có một buổi điều trần để khiếu nại sau một cuộc họp không chính thức, bạn **cần phải gửi đơn yêu cầu bằng văn bản cho một buổi điều trần để khiếu nại**. Hãy đảm bảo rằng bạn giữ một bản sao của yêu cầu bằng văn bản cho một phiên điều trần để khiếu nại. Lấy bằng chứng rằng cơ quan quản lý nhà ở đã nhận được yêu cầu của bạn bằng cách đóng dấu ngày bản sao của bạn được nhận nếu bạn giao trực tiếp hoặc nhận biên lai trả lại từ bưu điện nếu bạn gửi yêu cầu qua đường bưu điện. Nếu bạn không nộp đơn yêu cầu chính thức để khiếu nại, bạn có thể mất quyền nhận một phiên điều trần để khiếu nại.

# Cách để chuẩn bị cho một phiên tòa cho việc khiếu nại

---

## 23. Làm chuẩn bị cho một phiên tòa khiếu nại như thế nào?

**Chuẩn bị tài liệu của bạn!** Bạn càng chuẩn bị sẵn sàng cho buổi điều trần khiếu nại của bạn thì viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm sẽ dành cho bạn và vụ việc của bạn nhiều sự tôn trọng hơn. Sử dụng bảng tính ở cuối các tài liệu này để giúp bạn chuẩn bị cho buổi điều trần của mình. Ngoài ra, đây là một số lời khuyên:

Các viên chức điều trần hoặc thành viên của ban hội thẩm thường không hiểu biết về các luật, quy định cụ thể và những gì có trong hợp đồng thuê nhà. Vì lý do này, việc xác định được hành vi vi phạm là rất quan trọng, cho dù đó là vi phạm quy định, luật pháp hay hợp đồng thuê nhà của bạn. Có một bản sao của các quy định, chính sách hoặc hợp đồng thuê nhà của bạn để bạn có thể biết và đọc chính xác những gì ghi trên đó, để viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm có thể cân nhắc các luật, quy định liên quan hoặc các chính sách và quy tắc của cơ quan quản lý nhà ở khi đưa ra quyết định.

Hãy có căn cứ thực tế, không quá cảm tính trong quá trình trình bày của bạn. Để giúp bạn làm được điều này, hãy liệt kê ra giấy vấn đề hoặc các vấn đề và cách bạn muốn cơ quan quản lý nhà ở giải quyết chúng. Sử dụng bảng tính ở trang 40.

Nhập vai “người kịch liệt phản đối”. Liệt kê tất cả các phản biện bạn có thể nghĩ đến mà cơ quan quản lý nhà ở có thể đưa ra để chứng minh về vụ việc của bạn và chuẩn bị câu trả lời của bạn cho từng lý lẽ. Đừng coi thường việc truy tố của cơ quan quản lý nhà ở đối với bạn. Sử dụng bảng tính ở trang 40.

Biết được những tài liệu nào bạn cần để chứng minh rằng các vấn đề trong trường hợp của bạn vẫn hoặc không tồn tại. Điều này có thể bao gồm thư, ghi chú từ cuộc gọi điện thoại, hình ảnh hoặc bất kỳ tài liệu quan trọng nào khác. **Chuẩn bị các tài liệu này trước khi phiên điều trần diễn ra!** Quá trình thu thập bằng chứng này được gọi là *tiết lộ*.

In thêm một bản sao của mỗi tài liệu mà bạn muốn cung cấp cho viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm. Đánh dấu các phần quan trọng. Điều này giúp viên chức hoặc ban hội thẩm có thể đọc dễ dàng hơn và giúp mọi người hiểu rõ vấn đề hơn. **Hãy nhớ giữ bản sao của tất cả các tài liệu cho bản thân.**

Sắp xếp tất cả các tài liệu này trong một cặp hồ sơ hoặc bìa còng ba vòng để khi đến phiên điều trần, bạn đã có chuẩn bị kỹ lưỡng và không phải loay hoay tìm giấy tờ.

Khi bạn chuẩn bị, hãy mang theo một cuốn sổ nhỏ bên mình hoặc để gần điện thoại của bạn để ghi lại các cuộc điện thoại hoặc cuộc họp quan trọng để hỗ trợ luận điểm của mình. Hãy ghi lại ngày, giờ, những người liên quan và tóm tắt của cuộc thảo luận. Loại tài liệu này rất hữu ích.

Tìm hiểu xem có ai có kiến thức cá nhân về vấn đề này không và nếu có liệu họ có sẵn sàng nói với viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm những gì họ biết hay không.

Nếu mọi người đồng ý làm chứng, hãy chuẩn bị họ cho buổi điều trần. Hãy cho họ biết những gì bạn sẽ hỏi họ và hãy nghĩ về những gì cơ quan quản lý nhà ở cũng có thể hỏi họ và ôn lại những điều này với họ. Nếu bất kỳ nhân chứng nào của bạn sống trong nhà ở công cộng, họ có thể sợ phải làm chứng. Hãy nhắc họ rằng họ không thể bị trả thù hoặc bị đuổi ra khỏi nhà vì đã làm chứng. Hãy lưu ý rằng những điều họ nói khi làm chứng hoặc trong lúc thẩm vấn có thể mở ra những vấn đề khác có thể là gây rắc rối cho họ.

## **24. Tôi có thể tham khảo lại các giấy tờ từ cơ quan quản lý nhà ở trước khi hầu tòa hay không?**

Có. Cơ quan quản lý nhà ở phải cung cấp cho bạn cơ hội trước và trong phiên điều trần để xem xét tất cả các tài liệu, hồ sơ và quy định mà cơ quan quản lý nhà ở có mà có thể quan trọng đối với khiếu nại của bạn. Bạn cũng có quyền làm một bản sao của những tài liệu này nếu bạn đưa ra yêu cầu này một cách kịp thời. Bạn phải chi trả cho việc in sao, mặc dù cơ quan quản lý nhà ở có thể đồng ý không tính phí bạn.

Đưa ra yêu cầu có đủ thời gian để xem xét các tài liệu trước buổi điều trần để bạn có đủ thời gian chuẩn bị cho buổi điều trần. Bạn cũng nên đưa ra yêu cầu này bằng văn bản. Ghi ngày tháng cho bức thư này và giữ một bản sao cho các tệp của bạn. Điều này sẽ bảo vệ bạn nếu cơ quan quản lý nhà ở nói rằng bạn không bao giờ yêu cầu xem tài liệu.

Nếu cơ quan quản lý nhà ở không cung cấp cho bạn quyền truy cập vào các tài liệu cho đến phút cuối cùng trước khi phiên điều trần diễn ra, thì đây có thể là “lý do chính đáng” để yêu cầu hoãn phiên điều trần.

Quá trình thu thập bằng chứng này từ cơ quan quản lý nhà ở được gọi là *tiết lộ*.

### **Nhà ở công cộng của liên bang**

Các quy định về nhà ở công cộng của liên bang quy định rằng nếu cơ quan quản lý nhà ở từ chối cấp cho bạn quyền truy cập vào các tài liệu trước khi phiên điều trần diễn ra thì những tài liệu đó không được sử dụng để chống lại bạn. Ví dụ như nếu nhân viên cơ quan quản lý nhà ở từ chối cung cấp cho bạn bản sao của các khiếu nại mà họ đã nhận được về bạn, cơ quan quản lý nhà ở không thể sử dụng các tài liệu này tại phiên điều trần khiếu nại hoặc trình bày trước ban hội thẩm hoặc viên chức điều trần. Nếu cơ quan quản lý nhà ở tìm cách sử dụng những tài liệu này, bạn nên phản đối và yêu cầu loại trừ những tài liệu này khỏi danh sách các bằng chứng.<sup>lxvii</sup>

### **Nhà ở công cộng của tiểu bang**

Trong khi các quy định về nhà ở công cộng của tiểu bang không rõ ràng như các quy định của liên bang được trình bày trong đoạn văn trên, bạn có thể tranh luận rằng một sự bảo vệ tương tự cần được áp dụng như một vấn đề đúng thủ tục và nếu một cơ quan quản lý nhà ở từ chối đệ trình giấy tờ cho bạn, thì họ không thể sử dụng chúng tại phiên điều trần khiếu nại.<sup>lxviii</sup>

# Điều gì sẽ xảy ra tại phiên tòa cho việc khiếu nại

---

## 25. Phiên tòa cho việc khiếu nại sẽ diễn ra khi nào?

Sau khi ban điều trần hoặc viên chức nhận được lời than phiền của bạn, ban điều trần hoặc viên chức phải sắp xếp một ngày cho buổi điều trần của bạn và sau đó thông báo bằng văn bản cho bạn và nhân viên cơ quan quản lý nhà ở về thời gian và địa điểm của phiên điều trần. Một trong hai bên có thể tìm cách hoãn phiên điều trần, theo thỏa thuận của cả hai bên hoặc khi cần thiết một cách hợp lý, chẳng hạn như vì lý do bệnh tật, không thể tránh khỏi sự vắng mặt của nhân chứng hoặc một bên, hoặc không cho phép bạn có đủ thời gian tham khảo xét các tài liệu trước phiên điều trần.<sup>lxix</sup>

### Nhà ở công cộng của tiểu bang

Đối với các trường hợp trực xuất ở nhà ở công cộng của tiểu bang, một phiên điều trần cho việc khiếu nại phải được sắp xếp ngày giờ trong vòng 30 ngày kể từ ngày bạn yêu cầu được khiếu nại. Ngoài ra, phiên điều trần phải được sắp xếp ngày giờ ít nhất 15 ngày trước hạn cuối của thông báo trực xuất. Bạn phải được thông báo trước từ 7 ngày trở lên về địa điểm và thời gian của phiên điều trần. Một phiên tòa cho việc khiếu nại về các vấn đề khác phải được lên lịch càng sớm càng tốt sau khi nhận được đơn khiếu nại.<sup>lxx</sup>

### Nhà ở công cộng của liên bang

Luật lệ của nhà ở công cộng của liên bang yêu cầu phiên tòa phải được sắp xếp ngày giờ nhanh chóng và ở một địa điểm tương đối thuận tiện cho cả cơ quan quản lý nhà ở và người thuê nhà. Ngoài việc thông báo thời gian và địa điểm của phiên điều trần cho việc khiếu nại, thông báo về phiên điều trần cũng phải nói rõ các thủ tục nào sẽ chi phối buổi điều trần.<sup>lxxi</sup> Theo quy định của liên bang, một cơ quan quản lý nhà ở có thể xác định một thủ tục khiếu nại nhanh chóng hoặc *cấp tốc* là gì cho các vụ trực xuất liên quan đến các hoạt động tội phạm hoặc ma túy.<sup>lxxii</sup>

## **26. Ai là người sẽ phán xét cho vụ khiếu nại?**

Một viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm *không thiên vị* sẽ lắng nghe khiếu nại của bạn và đưa ra quyết định.<sup>lxxiii</sup> *Không thiên vị* có nghĩa là viên chức điều trần không thể là người (hoặc cấp dưới của người đó) đã tổ chức cuộc họp dàn xếp không chính thức của bạn hoặc người có liên quan đến vấn đề đang khiếu nại dưới bất kỳ hình thức nào.<sup>lxxiv</sup>

Viên chức điều trần hoặc thành viên của ban hội thẩm không được có bất kỳ lợi ích cá nhân hoặc tài chính trực tiếp nào đối với kết quả của tranh chấp. Một viên chức hoặc thành viên ban hội thẩm không được có quan hệ huyết thống hoặc hôn nhân với bất kỳ bên nào hoặc bất kỳ người nào làm chứng (ví dụ như nhân chứng cho cơ quan quản lý nhà ở). Nếu bạn cảm thấy rằng một viên chức điều trần hoặc thành viên ban hội thẩm sẽ không thể hành động công bằng trong việc xét xử cho vụ việc của bạn, bạn có thể yêu cầu người đó không xét xử vụ việc và có một viên chức điều trần hoặc thành viên ban hội thẩm thay thế.

Liên minh người thuê nhà ở công cộng bang Massachusetts cung cấp khóa đào tạo cho các viên chức điều trần và thành viên ban hội thẩm về cách giải quyết các khiếu nại. Nếu cơ quan quản lý nhà ở đang thiết lập một ban hội thẩm hoặc tuyển dụng các thành viên ban hội thẩm mới tại cơ quan quản lý nhà ở của bạn, bạn có thể đề xuất với cơ quan quản lý nhà ở rằng họ liên hệ với Liên minh người thuê nhà ở công cộng bang Massachusetts để được hỗ trợ đào tạo. Có thể liên hệ với họ theo số 617-825-9750.

## **27. Điều gì sẽ xảy ra tại một phiên tòa cho việc khiếu nại?**

Phiên điều trần phải được tiến hành một cách công bằng. Tại buổi điều trần, viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm sẽ yêu cầu cả bạn và cơ quan quản lý nhà ở trình bày sự việc dựa trên quan điểm của mỗi bên. Không có gì bất thường nếu viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm yêu cầu người thuê nhà rời phiên tòa trước. Tại phiên điều trần, cả bạn và cơ quan quản lý nhà ở có quyền:

- Trình bày sự việc dựa trên quan điểm của mỗi bên,
- Đặt câu hỏi cho bất kỳ ai làm chứng và
- Đặt câu hỏi về sự xác thực và chính xác của bất kỳ bằng chứng nào.



## Quyền có người bạn lựa chọn tham dự phiên điều trần

Bạn và cơ quan quản lý nhà ở có quyền có một luật sư, người biện hộ hoặc bất kỳ người nào khác mà bạn lựa chọn cùng đi với bạn trong phiên điều trần về khiếu nại và trong suốt tất cả các giai đoạn của quy trình khiếu nại. Đối với nhà ở công cộng của tiểu bang, bạn và cơ quan quản lý nhà ở có thể chỉ định một số lượng “hợp lý” những người có thể tham dự phiên điều trần. Quy định không cho biết số lượng “hợp lý” là bao nhiêu người. Viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm sẽ quyết định xem bạn hoặc cơ quan quản lý nhà ở có bất kỳ phản đối nào đối với sự hiện diện của ai đó hay không.<sup>lxxxv</sup> Nhà ở công cộng của liên bang không có quy định tương tự về những người có thể tham dự phiên điều trần.

## Phiên điều trần trước công chúng hoặc riêng tư

Với vai trò một người thuê nhà ở công cộng của tiểu bang hoặc liên bang, bạn có quyền yêu cầu một phiên điều trần trước công chúng.<sup>lxxxvi</sup> Cơ quan quản lý nhà ở không thể yêu cầu một phiên điều trần được diễn ra trước công chúng. Nếu bạn có những người hỗ trợ và muốn họ tham dự phiên điều trần, hoặc đây là một vụ kiện gây nhiều chú ý và bạn muốn các phương tiện truyền thông đưa tin, việc tổ chức một buổi điều trần trước công chúng có thể hữu ích cho bạn. Mặt khác, các thông tin cá nhân có thể được trình bày tại phiên điều trần và bạn có thể không muốn công khai những thông tin đó.

Nếu bạn yêu cầu một phiên điều trần được mở cho công chúng, điều này sẽ xảy ra trừ khi viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm ra lệnh khác.<sup>lxxxvii</sup> Nếu bạn không yêu cầu như vậy, phiên điều trần sẽ được tổ chức kín.

**Quan trọng** — Viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm có thể loại trừ bất kỳ người nào không tự hành xử một cách có trật tự. Chỉ đối với các phiên điều trần về nhà ở công cộng của tiểu bang, nếu bạn hoặc những người hỗ trợ bạn không cư xử đúng đắn tại phiên điều trần, viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm có thể thực hiện các biện pháp khác để đối phó với hành vi sai trái — **bao gồm việc bác bỏ đơn khiếu nại.**<sup>lxxxviii</sup> Mặc dù các quy định về nhà ở công cộng của liên bang không rõ ràng như các quy định về nhà ở công cộng của tiểu bang, nhưng điều quan trọng là bạn và bất kỳ người hỗ trợ nào phải cư xử một cách có tôn trọng để thể hiện bản thân một cách tốt nhất tại phiên điều trần.

## **Bằng chứng**

Tại phiên điều trần, bạn có quyền gửi bằng chứng bằng văn bản như hợp đồng thuê nhà hoặc các tài liệu khác để hỗ trợ luận điểm của mình.<sup>lxxxix</sup> Điều này rất quan trọng vì viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm không thể xem xét bằng chứng trừ khi bạn hoặc cơ quan quản lý nhà ở đưa ra tại thời điểm điều trần. Trường hợp duy nhất mà bằng chứng có thể được nộp sau phiên điều trần là nếu viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm yêu cầu chúng.<sup>lxxx</sup> Ngoài ra, điều quan trọng là cung cấp cho các viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm các bản sao của các luật lệ, chính sách và quy định quan trọng để họ có thể cân nhắc khi quyết định.

**Lưu ý:** Nếu cơ quan quản lý nhà ở được yêu cầu cung cấp thông tin bổ sung, bạn phải có cơ hội để trả lời thông tin đó (và ngược lại).

## **Người làm chứng**

Ngoài việc trình bày bằng chứng tại phiên điều trần, bạn có quyền mang theo những người có hiểu biết cá nhân hoặc trực tiếp về vấn đề đó để làm chứng tại phiên điều trần. Nếu cơ quan quản lý nhà ở đưa nhân chứng đến làm chứng, bạn cũng có quyền hỏi những người đó câu hỏi về những gì họ đang trình bày. Viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm cũng có thể thẩm vấn bất kỳ nhân chứng nào.

Nếu cơ quan quản lý nhà ở không có nhân chứng, những người đích thân biết chuyện gì đã xảy ra, họ có thể không thẳng được khiêu nại.<sup>lxxxix</sup> Ví dụ: nếu cơ quan quản lý nhà ở chỉ dựa vào lời khai của người quản lý, người đã nhận được báo cáo nghi ngờ về hành vi sai trái của bạn từ những người khác, nhưng những người đã báo cáo hành vi đó không làm chứng, bạn có thể hỏi người quản lý xem họ có bất kỳ kiến thức cá nhân nào về hành vi sai trái hay không. Nếu người quản lý nói không, bạn có thể yêu cầu viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm ra phán quyết chống lại cơ quan quản lý nhà ở vì người quản lý không có bất kỳ kiến thức cá nhân trực tiếp nào về hành vi sai trái của bạn và vì bạn không có cơ hội để chất vấn những người đã báo cáo hành vi đó của bạn.

## **Ghi chép về phiên điều trần**

Cơ quan quản lý nhà ở phải ghi lại những gì xảy ra tại một phiên điều trần khiếu nại.

### **Nhà ở công cộng của tiểu bang**

Các quy định của tiểu bang yêu cầu các buổi điều trần khiếu nại phải được ghi âm lại.<sup>lxxxii</sup> Chỉ cơ quan quản lý nhà ở, người thuê nhà nộp đơn khiếu nại (hoặc những người có thẩm quyền trên văn bản từ người thuê nhà) và viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm mới có thể nghe băng ghi âm này. Bạn có thể yêu cầu viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm đảm bảo rằng buổi điều trần đang được ghi âm lại. Nếu vụ việc sau đó được kháng cáo lên tòa án thì việc lấy bản tường trình của phiên điều trần có thể rất quan trọng.<sup>lxxxiii</sup>

### **Nhà ở công cộng của liên bang**

Không có yêu cầu cụ thể nào về việc các phiên điều trần khiếu nại phải được ghi âm lại, mặc dù đây là phương thức tốt nhất. Các quy định của liên bang quy định rằng người thuê nhà hoặc cơ quan quản lý nhà ở có thể sắp xếp trước và sử dụng chi phí của họ cho một bản ghi chép của phiên điều trần. Bản tường trình này cũng phải sẵn có để mua lại bởi bên kia.<sup>lxxxiv</sup> Bạn cũng có thể mang theo máy ghi âm của riêng mình. Đây là một ý kiến hay nếu bạn phát hiện ra rằng cơ quan quản lý nhà ở sẽ không ghi âm phiên điều trần. Nếu bạn tự ghi âm buổi điều trần, bạn nên thông báo cho cơ quan quản lý nhà ở và nhân viên điều trần hoặc ban hội thẩm biết.

## **Những người có nhu cầu đặc biệt hoặc những người cần thông dịch viên**

Các quy tắc của liên bang yêu cầu cơ quan quản lý nhà ở cung cấp những gì được gọi là *hỗ trợ thích hợp* trong quá trình điều trần cho những người có nhu cầu đặc biệt, chẳng hạn như cung cấp thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có đủ trình độ, người đọc, người phục vụ hoặc các địa điểm dễ tiếp cận (bao gồm tổ chức buổi điều trần qua điện thoại cho người thuê không thể rời khỏi nhà). Nếu người thuê nhà bị khiếm thị, mọi thông báo cho người thuê nhà phải ở định dạng để họ có thể nhìn được.<sup>lxxxv</sup> Luật khuyết tật của tiểu bang cung cấp các quyền lợi bảo vệ tương tự. Nếu bạn cần những nơi ở như vậy, bạn nên cho cơ quan quản lý nhà ở biết rõ điều này trước khi buổi điều trần diễn ra để họ có thể thực hiện các bước thích hợp.

Nếu bạn hoặc nhân chứng của bạn không thông thạo tiếng Anh, cơ quan quản lý nhà ở nên cung cấp một thông dịch viên miễn phí.<sup>lxxxvi</sup>

## **28. Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không tham dự buổi điều trần về khiếu nại?**

### **Nhà ở công cộng của tiểu bang**

Không có quy định nào theo luật tiểu bang về điều gì sẽ xảy ra nếu người thuê nhà hoặc cơ quan quản lý nhà ở không tham dự phiên điều trần. Tuy nhiên, nhiều cơ quan quản lý nhà ở tuân theo các quy định liên bang được nêu dưới đây.

### **Nhà ở công cộng của liên bang**

Theo quy định của liên bang, nếu bạn không có mặt tại phiên điều trần về khiếu nại (hoặc điều được gọi là *sự vắng mặt*) và bạn không yêu cầu sự trì hoãn (hoặc những gì được gọi là *sự trì hoãn*), viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm có thể:

- Hoãn phiên điều trần nhiều nhất là 5 ngày làm việc hoặc
- Quyết định rằng bạn đã từ bỏ (*khước từ*) quyền được điều trần.
- Điều này cũng đúng nếu cơ quan quản lý nhà ở không tham dự phiên điều trần khiếu nại.

Nếu viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm phải quyết định cách thức tiến hành do một trong hai bên không có mặt, họ phải gửi thông báo bằng văn bản cho cả hai bên về việc này. Nếu viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm từ chối quyền điều trần của bạn, bạn vẫn có thể phản đối các hành động của cơ quan quản lý nhà ở tại tòa án.<sup>lxxxvii</sup>

# Nhận quyết định cho việc khiếu nại

---

## 29. Khi nào tôi nhận được quyết định?

Sau một buổi điều trần, viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm sẽ quyết định. Quyết định này phải chỉ dựa trên các bằng chứng mà bạn và cơ quan quản lý nhà ở đã trình bày tại buổi điều trần và dựa trên bất kỳ thông tin nào được cung cấp sau buổi điều trần mà viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm yêu cầu. Viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm cũng có thể cân nhắc đến bất kỳ luật, quy định quan trọng hoặc các quy tắc và chính sách của cơ quan quản lý nhà ở khi đưa ra quyết định của mình, đó là lý do tại sao điều quan trọng là phải tham khảo bất kỳ điều nào trong số này nếu chúng ủng hộ lập trường của bạn tại phiên điều trần.

Quyết định phải được lập thành văn bản và ghi ngày tháng. Quyết định phải nêu rõ ít nhất ba điều:

- Những sự kiện nào mà một viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm cảm thấy là đúng,
- Quyết định là gì và
- Các lý do dẫn đến quyết định.

Đối với nhà ở công cộng của tiểu bang, viên chức điều trần phải cung cấp một bản sao quyết định cho cơ quan quản lý nhà ở trong vòng 14 ngày sau phiên điều trần hoặc sớm nhất "có thể" sau đó. Sau đó, cơ quan quản lý nhà ở phải "ngay lập tức" gửi qua thư một bản sao về quyết định cho bạn.<sup>lxxxviii</sup> Các quy định không xác định những điều khoản này có nghĩa là gì.

Đối với nhà ở công cộng của liên bang, viên chức điều trần phải cung cấp một bản sao quyết định cho cơ quan quản lý nhà ở trong một "khung thời gian hợp lý" sau buổi điều trần. Sau đó, viên chức điều trần phải gửi một bản sao quyết định cho cả bạn và cơ quan quản lý nhà ở.<sup>lxxxix</sup>

**Lưu ý:** Đối với nhà ở công cộng của tiểu bang, cơ quan quản lý nhà ở phải lưu giữ các bản sao của tất cả các quyết định khiếu nại trong hồ sơ (đã xóa tên và nhận dạng tài liệu tham khảo) và cung cấp cho công chúng khi được yêu cầu. Đối với nhà ở công cộng của liên bang, cơ quan quản lý nhà ở phải giữ một bản sao của quyết định trong hồ sơ của bạn. Cơ quan quản lý nhà ở cũng phải lưu giữ ghi chép về tất cả các quyết định của viên chức điều trần và cung cấp những ghi chép đó nếu nhân viên điều trần, bạn hoặc người đại diện của bạn yêu cầu.<sup>xc</sup>

## 30. Tôi có thể phản đối hoặc kháng nghị quyết định khiếu nại không?

### Nhà ở công cộng của tiểu bang

Các quy định của tiểu bang quy định rằng bạn hoặc cơ quan quản lý nhà ở có quyền yêu cầu hội đồng ủy viên của cơ quan nhà ở xem xét quyết định khiếu nại trong hầu hết các trường hợp.<sup>xci</sup> Đây được gọi là *kháng cáo*. Trường hợp duy nhất mà bạn không thể kháng cáo một phiên điều trần về khiếu nại là nếu viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm chấp thuận việc chấm dứt hợp đồng thuê nhà của bạn. **Tuy nhiên, bạn không cần phải chuyển đi cho đến khi tòa án ra lệnh bạn. Truy cập [MassLegalHelp.org](http://MassLegalHelp.org) để biết thêm thông tin về việc trục xuất.** (Lưu ý: Cơ quan quản lý nhà ở Boston không có hội đồng ủy viên, vì vậy các kháng nghị cho khiếu kiện sẽ được chuyển đến người quản lý hoặc người mà cô ấy chọn.<sup>xcii</sup>)

Để nộp đơn kháng cáo, người thuê nhà hoặc cơ quan quản lý nhà ở phải gửi thư bằng văn bản cho hội đồng ủy viên của cơ quan quản lý nhà ở (hoặc cho Cơ quan quản lý nhà ở Boston, quản trị viên thích hợp) trong vòng **14 ngày** kể từ ngày gửi thư hoặc gửi các quyết định khác của viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm. Có thể yêu cầu kháng nghị nếu bạn hoặc cơ quan quản lý nhà ở tin rằng quyết định không dựa trên cơ sở thực tế hoặc không áp dụng chính xác các luật, quy định, quy tắc hoặc chính sách hiện hành hoặc vấn đề không phải là vấn đề thuộc thủ tục khiếu nại. Tham khảo Mẫu thư kháng cáo ở cuối các tài liệu này.

Hội đồng tổ chức một cuộc họp mà tại đó bạn và cơ quan quản lý nhà ở được phép thuyết trình bằng miệng và nộp tài liệu. Hội đồng cũng có thể cho phép viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm trình bày. Sau đó, Hội đồng sẽ nhanh chóng quyết định xem có nên giữ nguyên, loại bỏ hoặc sửa đổi khiếu nại hay không.

Hội đồng ủy viên phải thông báo bằng văn bản cho bạn về quyết định của họ và lý do cụ thể cho quyết định đó. Nếu Hội đồng không ban hành quyết định trong vòng 45 ngày kể từ ngày yêu cầu xem xét lại, quyết định của Hội đồng khi được ban hành phải nêu rõ lý do cho thấy không có sự chậm trễ quá mức.

Nếu một ủy viên hội đồng thực hiện một thay đổi đáng kể trong quyết định điều trần, bạn có quyền yêu cầu Bộ gia cư và phát triển cộng đồng (DHCD) của tiểu bang xem xét lại quyết định của hội đồng. (DHCD là cơ quan tiểu bang giám sát nhà ở công cộng của tiểu bang.)

Một ví dụ về sự thay đổi đáng kể sẽ là nếu bạn thắng trước viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm và sau đó ủy viên hội đồng quyết định có lợi cho cơ quan quản lý nhà ở. Để nộp đơn kháng cáo với DHCD, bạn phải gửi một bức thư bằng văn bản đến thư ký của DHCD nêu rõ lý do tại sao quyết định của hội đồng là không đúng. (Xem Mẫu thư kháng cáo của DHCD ở cuối các tài liệu này.) Bạn phải gửi lá thư này trong vòng 14 ngày kể từ ngày gửi thư hoặc nhận quyết định từ hội đồng. Đồng thời khi bạn gửi thư này cho DHCD, bạn nên gửi một bản sao cho cơ quan quản lý nhà ở. DHCD được yêu cầu xem xét quyết định của hội đồng quản trị và đưa ra quyết định bằng văn bản về việc giữ nguyên, bỏ qua hoặc sửa đổi quyết định của hội đồng quản trị.<sup>xciii</sup>

Một vụ kiện có thể được đưa ra tòa sau khi DHCD đưa ra quyết định nhưng thời hạn sẽ được áp dụng.<sup>xciv</sup>

### **Nhà ở công cộng của liên bang**

Đối với nhà ở công cộng của liên bang, không có quy trình nào được nêu rõ về việc cơ quan quản lý nhà ở hoặc người thuê nhà khiếu nại quyết định khiếu nại lên hội đồng ủy viên hoặc bất kỳ cơ quan nào khác. Tuy nhiên, các quy tắc liên bang quy định rằng cơ quan quản lý nhà ở không bị ràng buộc bởi quyết định khiếu nại nếu hội đồng ủy viên quyết định và thông báo ngay cho các bên rằng vấn đề không thể khiếu nại hoặc quyết định trái với luật hiện hành, trong trường hợp đó quyết định khiếu nại trở thành không -binding (không có hiệu lực).<sup>xcv</sup> Điều này có nghĩa là người thuê nhà hoặc cơ quan quản lý nhà ở có thể đưa ra yêu cầu bằng văn bản với hội đồng ủy viên để bỏ qua quyết định.

Người thuê nhà ở công cộng của liên bang không có quyền yêu cầu Bộ gia cư và phát triển cộng đồng của tiểu bang hoặc HUD xem xét quyết định của hội đồng nhưng một vụ kiện có thể được đưa ra tòa.<sup>xcvi</sup>

### **Luật khai mạc cuộc họp**

Theo quy định về họp mở của tiểu bang, khi hội đồng ủy viên xét xử kháng nghị quyết định điều trần khiếu nại, cuộc họp của hội đồng phải được công khai. Nếu hội đồng ủy viên từ chối tổ chức một cuộc họp trước công chúng về kháng nghị, bạn có thể cần phải liên hệ với luật sư quận địa phương của bạn và yêu cầu họ thực thi luật họp mở. Luật sư quận có thể thực hiện hành động pháp lý để yêu cầu tổ chức một cuộc họp mới tuân theo luật cuộc họp mở.<sup>xcvii</sup>

# Thiết lập hoặc thay đổi một thủ tục khiếu nại

---

## 31. Các thủ tục khiếu nại được thiết lập hoặc thay đổi như thế nào?

Tiểu bang và liên bang có các quy tắc về cách thiết lập các thủ tục khiếu nại. Cả hai đều yêu cầu người thuê phải có đóng góp vào quy trình.

### Nhà ở công cộng của tiểu bang

Cơ quan quản lý nhà ở được yêu cầu thương lượng về việc thiết lập thủ tục khiếu nại với các tổ chức cho thuê nhà tại địa phương.<sup>xcviii</sup> Nếu không có tổ chức của người thuê nhà tại địa phương, cơ quan quản lý nhà ở vẫn phải cung cấp thông tin đóng góp của người thuê. Một thủ tục phải được thực hiện nhanh chóng, đáng tin cậy và tuân thủ các yêu cầu cơ bản về điều trần, thông báo và quy trình thích hợp. **Bộ gia cư và phát triển cộng đồng (DHCD)**, cơ quan nhà nước giám sát nhà ở công cộng của nhà nước **phải phê duyệt tất hoặc sửa đổi cả các thủ tục khiếu nại mới.**<sup>xcix</sup> Bạn có thể liên hệ với Bộ phận nhà ở công cộng của DHCD theo số 617-573-1150 để tìm hiểu xem các thủ tục khiếu nại của cơ quan quản lý nhà ở của bạn đã được DHCD phê duyệt hay chưa.<sup>c</sup>

Nếu tổ chức cho người thuê nhà tại địa phương của bạn tin rằng cần phải thực hiện những thay đổi trong quy trình khiếu nại của bạn, tổ chức đó có thể đệ trình đề xuất lên cơ quan quản lý nhà ở bất cứ lúc nào.<sup>ci</sup> Điều này có thể được thực hiện trong quá trình lập kế hoạch hàng năm của tiểu bang hoặc trước hoặc sau đó.

### Nhà ở công cộng của liên bang

Nếu quy trình khiếu nại của bạn không hoạt động tốt, quy trình kế hoạch nhà ở công cộng hàng năm có thể cung cấp cho người thuê nhà cơ hội để thương lượng và đề xuất các thay đổi.<sup>cii</sup> Nếu cơ quan quản lý nhà ở muốn thực hiện bất kỳ thay đổi nào đối với thủ tục khiếu nại, cơ quan này phải cung cấp cho tất cả người thuê nhà và các tổ chức nhà ở thông báo trước ít nhất 30 ngày về bất kỳ thay đổi được đề xuất nào và tạo cơ hội cho người thuê nhà gửi ý kiến bằng văn bản.<sup>ciii</sup>



## **32. Viên chức điều trần và ban hội thẩm được bầu chọn như thế nào?**

Các buổi điều trần về khiếu nại phải được tiến hành bởi một viên chức điều trần hoặc một ban hội thẩm. Viên chức điều trần hoặc các thành viên của ban hội thẩm phải không thiên vị. *Không thiên vị* có nghĩa là người đó hoặc cấp dưới của họ không phải là người đã tổ chức hội nghị dân xếp không chính thức của bạn hoặc người có liên quan đến các vấn đề đang được khiếu nại dưới bất kỳ hình thức nào.<sup>civ</sup>

### **Nhà ở công cộng của tiểu bang**

Thông thường, các phiên điều trần về khiếu nại được tiến hành bởi một ban hội thẩm giải quyết khiếu nại gồm 3 thành viên. Nếu không phải như vậy thì có hai tình huống có thể xảy ra:

- Cơ quan quản lý nhà ở đang sử dụng một thủ tục khiếu nại cũ hơn, được DHCD phê duyệt, cung cấp một ban hội thẩm lớn hơn và quyết định giữ nguyên hệ thống đó; hoặc là
- Cơ quan quản lý nhà ở đưa ra một vụ việc mà mặc dù có những nỗ lực thiện chí nhưng ban hội thẩm gồm 3 thành viên không thể được chọn ngay lập tức và một viên chức điều trần duy nhất phải xử lý các khiếu nại.<sup>cv</sup> Để có một viên chức điều trần duy nhất, cơ quan quản lý nhà ở phải nhận được sự cho phép của DHCD và phải gửi đề cử của họ cho viên chức điều trần cho mỗi tổ chức thuê nhà địa phương.

Đối với hội đồng giải quyết khiếu nại gồm 3 thành viên, một thành viên của hội đồng sẽ được lựa chọn bởi cơ quan quản lý nhà ở, một thành viên của hội đồng sẽ được lựa chọn bởi tổ chức cho thuê nhà địa phương và thành viên thứ ba phải được lựa chọn bởi hai thành viên hội đồng khác. Nhiệm kỳ của thành viên hội đồng không được vượt quá bảy năm.<sup>cvi</sup>

## **Nhà ở công cộng của liên bang**

Viên chức điều trần hoặc thành viên ban hội thẩm do cơ quan quản lý nhà ở chỉ định không được là người đưa ra hoặc phê duyệt vấn đề đang được khiếu nại hoặc là cấp dưới của những người đó.<sup>cvii</sup>

Cách thức bổ nhiệm viên chức điều trần phải được nêu trong hợp đồng thuê của bạn và phải là:

- Một phương pháp được chấp thuận bởi đa số người thuê trong bất kỳ tòa nhà, nhóm nhà, dự án hoặc khu phát triển nào đã bỏ phiếu trong một cuộc bầu cử hoặc cuộc họp của những người thuê được tổ chức cho mục đích đó, hoặc
- Lựa chọn một người (có thể là nhân viên hoặc viên chức của cơ quan quản lý nhà ở) theo cách thức mà thủ tục khiếu nại yêu cầu.

Cơ quan quản lý nhà ở phải xem xét các ý kiến nhận được từ các tổ chức thuê nhà địa phương trước khi bổ nhiệm từng viên chức điều trần hoặc thành viên ban hội thẩm. Bất kỳ ý kiến hoặc khuyến nghị nào nhận được từ các tổ chức cho thuê nhà phải được cơ quan quản lý nhà ở xem xét trước khi bổ nhiệm.<sup>cviii</sup>

## **Bức thư mẫu, mẫu đơn và bảng tính**

## **Các bức thư mẫu để yêu cầu một phiên điều trần cho khiếu nại**

*Ngày*

*Tên người tại cơ quan quản lý nhà ở, người xử lý các yêu cầu khiếu nại*

*Tên của cơ quan quản lý nhà ở*

*Địa chỉ của cơ quan quản lý nhà ở*

Kính gửi \_\_\_\_\_:

Tôi cư trú tại \_\_\_\_\_ (địa chỉ của bạn) và là cư dân nhà ở công cộng của \_\_\_\_\_ (tên cơ quan quản lý nhà ở).

Nêu rõ vấn đề. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Ví dụ:*

- Tôi nhận được một thông báo đuổi ra khỏi căn hộ của mình.
- Tôi đã không nhận được sửa chữa.
- Tiền thuê nhà của tôi được gia tăng và cao hơn những gì tôi nghĩ rằng tiền thuê nhà của mình nên có.

Tôi hiểu rằng tôi có thể nộp đơn khiếu nại về vấn đề này và muốn yêu cầu một buổi điều trần để khiếu nại. Xin vui lòng thông báo cho tôi về ngày và giờ mà phiên điều trần này sẽ được tổ chức.

Trân trọng,

*Tên của bạn*

*Địa chỉ của bạn*

*Số điện thoại của bạn*

## Than phiền và khiếu nại

**Tên:**

\_\_\_\_\_ (Vui lòng ghi rõ ràng)

**Địa chỉ:**

\_\_\_\_\_ (Bao gồm số nhà của căn hộ)

**Khiếu nại:** Vui lòng liệt kê tất cả các vấn đề liên quan đến khiếu nại của bạn. Đính kèm thêm trang giấy, nếu cần thiết.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Vui lòng viết ra hành động bạn muốn cơ quan có thẩm quyền thực hiện để giải quyết khiếu nại của bạn. Vui lòng ghi càng cụ thể càng tốt.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Chữ ký của người thuê nhà khiếu nại)

\_\_\_\_\_  
(Ngày)

Mẫu đơn khiếu nại này là một phần của thủ tục khiếu nại mẫu của Bộ gia cư và phát triển cộng đồng, được ban hành vào ngày 3 tháng Bảy năm 2000, trong Thông báo về nhà ở công cộng 2000-3.

## **Bảng tính để giúp bạn chuẩn bị cho phiên điều trần cho việc khiếu nại**

Tôi sống trong nhà ở công cộng của tiểu bang.     Tôi sống trong nhà ở công cộng của liên bang.

### **Vấn đề**

Vấn đề là gì?

---

---

---

---

---

Phần nào của hợp đồng thuê nhà hay quy định chính sách mà cơ quan quản lý nhà ở đã vi phạm?

---

---

---

---

---

### **hoặc**

Cơ quan quản lý nhà ở cho rằng bạn đã vi phạm phần nào của hợp đồng cho thuê hoặc quy định nào?

---

---

---

---

---

Nếu bạn không có bản sao hợp đồng thuê nhà hoặc các quy định hoặc chính sách quan trọng có liên quan đến vi phạm, **hãy nhận chúng từ cơ quan quản lý nhà ở của bạn!** Điều quan trọng là phải xem ngôn ngữ thực sự là như thế nào.

## **Bằng chứng**

Các tài liệu, bằng chứng hoặc nhân chứng mà bạn có để chứng minh là có hiện diện vấn đề?

---

---

---

---

---

Nếu cơ quan quản lý nhà ở cáo buộc bạn vi phạm, họ có bằng chứng gì về việc vi phạm hay không? Hãy kiểm tra hồ sơ của họ và yêu cầu xem bất kỳ tài liệu nào mà họ có liên quan đến tranh chấp.

---

---

---

---

---

## **Các giải pháp**

Giải pháp cho vấn đề mà bạn đang khiếu nại là gì?

---

---

---

---

---

## Thực hiện tổ tụng

Điền vào phần này của trang tính để giúp bạn ghép tất cả các phần lại với nhau và vạch ra một luận điểm.

Vấn đề	Bằng chứng	Các giải pháp
1.		
2.		
3.		
4.		



## Vụ kiện của cơ quan quản lý nhà ở

Sử dụng phần này của trang tính để giúp bạn trả lời vụ kiện từ cơ quan quản lý nhà ở.

<b>Cơ quan quản lý nhà ở có thể đưa ra những lập luận nào chống lại bạn?</b>	<b>Bạn sẽ trả lời như thế nào?</b>
1.	
2.	
3.	
4.	

## **Lá thư kháng cáo mẫu để gửi đến ban quản lý nhà ở**

*Ngày*

*Tên của chủ tịch hội đồng quản lý nhà ở*

*Tên của cơ quan quản lý nhà ở*

*Địa chỉ của cơ quan quản lý nhà ở*

Kính gửi \_\_\_\_\_:

Tôi cư trú tại \_\_\_\_\_ (*địa chỉ của bạn*) và là cư dân nhà ở công cộng của \_\_\_\_\_ (*tên cơ quan quản lý nhà ở*).

Vào ngày \_\_\_\_ (*ngày*), tôi nhận được quyết định khiếu nại đình kèm (*tóm tắt nội dung quyết định*)

---

Tôi muốn khiếu nại quyết định này lên hội đồng vì (*viết ra giấy tất cả những điều thích hợp*)

- Tôi tin rằng các dữ kiện được trình bày tại phiên điều trần không ủng hộ quyết định này.
- Tôi tin rằng viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm đã không áp dụng đúng luật, quy định hoặc chính sách liên quan.
- Tôi tin rằng vấn đề này không phải là một điều gì đó phải bị khiếu kiện.

Tôi mong hội đồng quản trị xem xét lại quyết định và (*cho hội đồng biết bạn muốn họ làm gì - gác bỏ quyết định sang một bên hoặc thay đổi quyết định, nêu rõ bạn muốn họ thay đổi quyết định như thế nào*).

Tôi cũng muốn được phép trình bày với hội đồng về vấn đề này. Xin hãy thông báo cho tôi về ngày và giờ mà hội đồng sẽ xem xét vấn đề này. Cảm ơn.

Trân trọng,

*Tên của bạn*

*Địa chỉ của bạn*

*Số điện thoại của bạn*

***Đính kèm quyết định khiếu nại***

## **Lá thư kháng cáo mẫu để gửi đến DHCD**

*Ngày*

*Tên thư ký DHCD*

*Bộ gia cư & phát triển cộng đồng bang Massachusetts*

*100 Cambridge St., Phòng 300*

*Boston, MA 02114*

Kính gửi \_\_\_\_\_:

Tôi cư trú tại \_\_\_\_\_ (*địa chỉ của bạn*) và là cư dân nhà ở công cộng của tiểu bang \_\_\_\_\_ (*tên cơ quan quản lý nhà ở*).

Vào ngày \_\_\_\_ (*ngày*), tôi nhận được quyết định khiếu nại đính kèm (tóm tắt nội dung của quyết định)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Tôi muốn khiếu nại quyết định này lên DHCD vì:

- Hội đồng LHA đã thực hiện một thay đổi đáng kể trong quyết định về viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm.

Tôi mong muốn DHCD xem xét lại quyết định và (*cho DHCD biết bạn muốn họ làm gì - gác bỏ quyết định sang một bên hoặc thay đổi quyết định, nói rõ bạn muốn họ thay đổi quyết định như thế nào*).

Tôi cũng muốn được phép trình bày với DHCD về vấn đề này. Xin vui lòng thông báo cho tôi về ngày và giờ mà DHCD sẽ xem xét vấn đề này. Cảm ơn.

Trân trọng,

*Tên của bạn*

*Địa chỉ của bạn*

*Số điện thoại của bạn*

***Đính kèm quyết định khiếu nại***

# Regulations

# State Grievance Regulations

---

## 760 C.M.R. 6.08: Grievance Procedures

(1) Existing Procedures to Remain in Effect until Amended or Replaced. Upon April 21, 2017, the grievance procedure then in effect at an LHA shall remain in effect and shall continue in effect unless and until the Department approves a new or amended grievance procedure. After April 21, 2017 each LHA shall compare the provisions of its grievance procedure(s) with the provisions of 760 CMR 6.08(4) and shall initiate measures in order to achieve material compliance with those provisions.

(2) The Purpose of the Grievance Procedure. Each LHA shall have a grievance procedure, approved by the Department, of which the purpose shall be the prompt and reliable determination of grievances. An LHA's grievance procedure shall produce such prompt and reliable determinations of grievances. A grievance procedure, which in operation shall repeatedly fail to produce prompt and reliable determinations, shall be deemed deficient and shall be amended or replaced in the manner specified in 760 CMR 6.08.

### (3) Establishment, Replacement, or Amendment of a Grievance Procedure.

(a) Negotiation of Grievance Procedures. If no grievance procedure is in effect at an LHA or if an LHA or affected Local Tenants' Organization (LTO) believes that changes to or

replacement of an existing grievance procedure are necessary or appropriate, proposals for establishment, replacement, or amendment of the grievance procedure may be made at any time by either the LHA or an affected Local Tenants' Organization (LTO). Establishment of a new grievance procedure or amendments to an existing grievance procedure shall be negotiated by the LHA and any affected LTOs and shall become effective upon the written approval of the Department.

### (b) Approval of a Procedure Which Has Not Been Negotiated. In Instances:

1. where the operations of an existing grievance procedure have repeatedly failed to produce prompt and reliable determinations;
2. where there is no operative grievance procedure and where the LHA and the LTO(s) have been unable to negotiate a new or amended grievance procedure; or
3. where an LTO shall have failed to take necessary steps for the proper functioning of a grievance procedure (such as naming a panel member willing and able to serve), the LHA may request that the Department permit it to implement the three person panel grievance procedure referred to in 760 CMR 6.01 and published on the Department's website at [www.mass.gov/dhcd](http://www.mass.gov/dhcd). However, if it shall reasonably appear to the LHA that notwithstanding its own good faith efforts, a three person

panel would likely not be promptly chosen, the LHA may request that the Department permit it to implement the grievance procedure which provides for a single hearing officer. As part of a request that the Department permit the LHA to implement one of these two unnegotiated grievance procedures, the LHA shall specify the reason(s) for its request and shall describe its prior unsuccessful negotiations with the affected LTO(s). The LHA shall also specify the reason(s) why it believes that further efforts to negotiate a procedure would likely be unsuccessful. The LHA shall provide the affected LTO(s) with a copy of its request permission to implement one of the two unnegotiated grievance procedures.

Following receipt of the request, the Department shall give the LTO(s) a reasonable opportunity to respond in writing. The Department may also discuss the request with the LHA and the LTO(s). If the Department shall determine:

- a. that the operations of the existing grievance procedure have repeatedly failed to produce prompt and reliable determinations of grievances or that there is no operative grievance procedure;
- b. that the LHA is not primarily responsible for this deficiency; and
- c. that further negotiations between the LHA and the affected LTO(s) appear to be unlikely to produce an agreement on a new or amended grievance procedure, the Department may give permission to the LHA to implement the three person panel grievance procedure referred to in 760 CMR 6.01 and

published on the Department's website at [www.mass.gov/dhcd](http://www.mass.gov/dhcd) or, if it shall appear to the Department that a three person panel would likely not be promptly chosen notwithstanding good faith efforts by the LHA, the Department may give permission to the LHA to implement the grievance procedure which provides for a single hearing officer.

(4) Requirements for Grievance Procedures. An LHA's grievance procedure shall provide for the following:

(a) Initiation of a Grievance. A grievance regarding whether good cause exists for terminating a lease shall be initiated by a tenant in writing and shall be mailed or delivered to the LHA at its main office within seven days after a notice of lease termination has been given to tenant by the LHA.

A grievance regarding whether participation in the MRVP or AHVP should be terminated shall be initiated by a program participant in writing and shall be mailed or delivered to the LHA at its main office within seven days after a notice of program termination has been given to the program participant by the LHA.

A grievance regarding some other matter shall be initiated by a grievant in writing and shall be mailed or delivered to the LHA at its main office, or at a development office, if so specified, no more than 14 days after the date on which the grievant first became aware or should have become aware of the subject matter of the grievance, provided that the LHA shall have discretion to permit a grievance to be initiated late.

The LHA shall permit additional time for initiation of a grievance if the LHA shall find that there was a good reason for late initiation of the grievance and that the late initiation would not cause prejudice to the LHA.

(b) Informal Settlement Conference. Promptly after the initiation of a grievance, unless otherwise provided, the LHA's executive director or his or her designee shall give the grievant the opportunity to discuss the grievance informally in an attempt to settle the grievance without the necessity of a grievance hearing. The LHA shall give reasonable advance notice to the grievant and his or her representative (if any) of a time and place for an informal settlement conference, unless such a conference shall have taken place when the grievance was delivered to the LHA. If a matter is not resolved at the informal settlement conference, a grievance hearing shall be held. Failure to attend an informal settlement conference shall not affect a grievant's right to a grievance hearing.

(c) Hearing Date and Notice of Hearing. A grievance hearing regarding whether good cause exists for terminating a lease shall be scheduled within 14 days or as soon as reasonably practical after the date on which the LHA receives the grievance. A hearing of a grievance regarding some other issue, shall be scheduled as soon as reasonably convenient following receipt of the grievance.

The LHA shall give reasonable advance written notice of the time and place of the hearing to the grievant and to his or her representative (if any). The LHA,

the hearing panel, or the hearing officer may reschedule a hearing by agreement or upon a showing by grievant or by the LHA that rescheduling is reasonably necessary.

(d) Pre-hearing Examination of Relevant Documents. Prior to a grievance hearing the LHA shall give the grievant or his or her representative a reasonable opportunity to examine LHA documents which are directly relevant to the grievance. Following a timely request, the LHA shall provide copies of such documents to grievant and, for good cause (including financial hardship), may waive the charge for the copies.

(e) Persons Entitled to Be Present. The grievance hearing shall be private unless the grievant requests that it be open to the public. If the grievant requests an open hearing, the hearing shall be open to the public unless the hearing panel or the hearing officer otherwise orders. The LHA and the grievant shall be entitled to specify a reasonable number of persons who may be present at a private hearing. A challenge to the presence of any such person shall be decided by the hearing panel or the hearing officer. At the hearing the LHA and the grievant may be represented by a lawyer or by a non-lawyer. Each person present at the hearing shall conduct himself or herself in an orderly manner or he or she shall be excluded. If the grievant misbehaves at the hearing, the hearing panel or hearing officer may take other appropriate measures to deal with the misbehavior, including dismissing the grievance.

(f) Procedure at Grievance Hearings. The hearing panel or the hearing officer shall conduct the grievance hearing in a fair manner without undue delay. The hearing panel or the hearing officer shall initially take appropriate steps to define the issues. Thereafter, relevant information, including testimony of witnesses and written material, shall be received regarding such issues. Both the grievant and the LHA shall be entitled to question each other's witnesses. Procedure at the hearing shall be informal, and formal rules of evidence shall not apply. The hearing shall be tape-recorded. The members of the hearing panel or the hearing officer may question witnesses and may take notice of matters of common knowledge and applicable laws, regulations and LHA rules and policies. The panel members or the hearing officer may request the LHA or the grievant to produce additional information which is relevant to the issues or which is necessary for a decision to be made provided that the other party is provided an opportunity to respond to such additional information.

(g) Written Decision: Effect of Decision. Within 14 days following the hearing or as soon thereafter as reasonably possible the hearing panel or the hearing officer shall provide the LHA with a written decision on the grievance, describing the factual situation and ordering whatever relief, if any, that shall be appropriate under the circumstances and under applicable laws, regulations, rules and/or policies. The decision shall be based on the evidence at the grievance hearing and such additional information as may have been requested by the panel

members or the hearing officer. The LHA shall forthwith mail or otherwise deliver a copy of the decision to the grievant and his or her representative. A copy of the decision (with names and personal identifiers deleted) shall thereafter be maintained at the LHA and shall be open to public inspection.

(h) Review by the LHA's Board. In cases where the decision concerns whether good cause exists for terminating a lease, there shall be no review by the LHA's Board. In other cases, in the event that the grievant or the LHA believes that:

1. the decision of the hearing panel or hearing officer is not supported by the facts;
2. the decision does not correctly apply applicable laws, regulations, rules and/or policies; or
3. the subject matter is not grievable, within 14 days of mailing or other delivery of the decision, the grievant or the LHA may request review of the decision by the LHA's Board. The Board shall promptly decide whether to uphold, set aside or modify the decision after permitting the LHA and grievant to make oral presentations and submit documentation. The Board may also permit the hearing officer or hearing panel to make a presentation. The decision of the Board shall be in writing and shall explain its reasoning. If a written decision is not rendered within 45 days from the date a review is requested, the decision of the Board, when rendered, shall specify a reason showing that there has been no undue delay.



(i) Review by the Department. In the event that the LHA's Board shall make a material change in a decision of the hearing panel or hearing officer, upon written request of the grievant made within 14 days of mailing or other delivery of the decision, the Department shall review the decision of the Board and shall render a written decision upholding, setting aside or modifying the decision of the Board.

(j) Effect of a Decision on a Grievance. The decision on a grievance shall be binding between the LHA and the grievant with respect to the particular circumstances involved in the grievance, provided that if a court has jurisdiction to determine a matter which has been subject to decision on a grievance, the court's determination on the matter shall supersede the decision on the grievance. The fact that a person may have failed to grieve a matter shall not affect any such jurisdiction by a court. As between the LHA and any person who was not a grievant, the decision on a grievance shall have no binding effect.

APPENDICES TO 760 CMR 6.00:  
OCCUPANCY STANDARDS  
AND TENANT  
PARTICIPATION FOR STATE-  
AIDED HOUSING

APPENDIX A- Grievance  
Procedure Provisions for a Three  
Member Hearing Panel.

(1) Choice of a Panel and  
Jurisdiction. This grievance  
procedure adopted by \_\_\_\_\_ Housing  
Authority (LHA) requires a hearing  
and determination of a matter

subject to the procedure by a three member hearing panel. Under this procedure one member (and an alternate member to serve in the event of the member's unavailability for a hearing) shall be chosen by the LHA and one member (and such an alternate member) shall be chosen by the affected local tenant organization(s) (LTO(s)). The third member (and such an alternate member) shall be chosen by agreement of the other two members. Whenever a member (including an alternate member) is chosen, notice of the choice shall be given to the member and shall specify the term, not to exceed seven years, for which the member so chosen shall serve. A copy of the notice shall be given to the LHA (if the LTO made the choice) or to the LTO(s) (if the LHA made the choice). Each member so chosen shall mail or deliver his or her written acceptance to the LHA promptly after being chosen.

A hearing panel so chosen shall serve all residents of state-aided public housing represented by the LTO(s) in the city or town and all participants in the Massachusetts Rental Voucher Program (MRVP) and the Alternative Housing Voucher Program (AHVP) who hold vouchers administered by the LHA, except for residents or participants who are subject to a different procedure.

Each member (including each alternate member) shall annually certify to the LHA that he or she is ready, willing and able to serve; failure so to certify within 10 days of receipt of a written request by the LHA shall render the member's position vacant. Upon a vacancy, however created, a new member shall be appointed in the same

manner as the member, who created the vacancy, was appointed.

(2) Impartiality of Members. No member of a hearing panel to determine a particular matter shall have or shall appear to have any direct personal or financial interest in the outcome. No member of a hearing panel to determine a particular matter shall be related by blood or marriage to any party or to any person who is the source of evidence as to facts which are disputed by the parties. The member (including the alternate member) who is appointed by agreement of the other two members shall not be a board member of the LHA or an officer of an LTO. No member may determine matters which directly concern his or her own housing or the housing of a family member or his or her own status or the status of a family member in that housing.

Each member of the hearing panel shall determine any matter at issue impartially and objectively. Any panel member, who shall be or shall appear to be unable to determine any particular matter impartially or objectively on the basis of the evidence and applicable law, shall remove himself or herself as a member of the panel hearing the particular matter, or, if he or she fails to do so, shall be removed from the panel by the Presiding Member upon written objection by the LHA, any affected LTO, or the person who requested the hearing. Any member of a hearing panel who shall willfully obstruct prompt and reliable determination of any matter before the panel shall be removed from the panel for that hearing by the Presiding Member upon such an objection.

(3) Removal of a Member. A member (including an alternate member) may be permanently removed as a member at any time for inefficiency, neglect of duty, willful and material delay of proceedings, bias, or partiality. The LHA may remove the member which the LHA appointed and the LTO(s) may remove the member which the LTO(s) appointed, after notice to the member and the opportunity for him or her to be heard. The LHA and the LTO(s) may jointly remove the member (or alternate) appointed by agreement of their appointees, after such notice and opportunity to be heard. If the LHA and LTO(s) fail to agree on 2 removal of a member chosen by agreement of their appointees, the Department may remove that member for cause upon written request by either the LHA or an LTO. The written request shall contain a detailed specification of charges. The Department's decision whether to remove a member shall be in writing mailed to the member, the LHA and the affected LTO(s). Prior to removing a member for cause, the Department shall give the member, the LHA and all affected LTO(s) the opportunity to be heard.

(4) Designation of a Presiding Member. Following their appointment a majority of the members (including alternate members) shall designate in writing one member to be the Presiding Member, who shall preside at grievance hearings or shall designate some other member to do so if he or she shall be absent. A majority of the members may designate in writing a different Presiding Member at any time. Notice of the designation of a

Presiding Member shall be given to the LHA and the LTO(s).

(5) Scheduling. The LHA shall be responsible for scheduling and other administrative matters, including all necessary notices. The LHA shall consult each panel member and insofar as reasonably possible shall schedule hearings at times convenient for him or her or for his or her alternate.

(6) Quorum. Reasonable efforts shall be made to have a three member panel hear and decide each grievance. If a panel member without adequate notice to the LHA fails to appear on a scheduled hearing date, or, if a panel member and his or her alternate are both not available at any time reasonably convenient for the other panel members, two members shall constitute a quorum and may render a decision. If a panel member removes himself or herself or is removed after a grievance hearing has been held on a grievance, the remaining two members may render a decision on the grievance.

(7) Procedural Provisions. The provisions of 760 CMR 6.08(4) are incorporated by reference into this grievance procedure. These provisions include: (a) the provisions regarding the time and method for initiating a grievance; (b) the provision for a pre-hearing informal settlement conference between grievant and the LHA about a grievance; (c) the provisions regarding the LHA's setting a hearing date and giving notice to grievant; (d) the grievant's right to inspect relevant documents and to secure copies before the grievance hearing; (e) the provisions regarding who may be

present at the grievance hearing; (f) the procedural requirements for the conduct of grievance hearings; and (g) the requirements regarding a written decision following the grievance hearing.

#### APPENDIX B- Grievance Procedure Provisions for a Single Hearing Officer

(1) Appointment of Hearing Officers and Jurisdiction. This grievance procedure adopted by \_\_\_\_\_ Housing Authority (LHA) requires a hearing and determination of a matter subject to the procedure by a single hearing officer. The hearing officer shall be appointed to serve for a term not to exceed seven years and shall serve all residents of state-aided public housing in the city or town and participants in the Massachusetts Rental Voucher Program (MRVP) and the Alternative Housing Voucher Program (AHVP) who hold vouchers administered by the LHA, except for those persons who are subject to an different grievance procedure.

Under this procedure the LHA shall from time to time nominate one or more persons to serve as hearing officer(s) to preside at and conduct hearings and to render prompt and reliable written determinations of matters at issue. The LHA shall submit its written nomination(s) for hearing officer(s) to each affected Local Tenant Organization (LTO). Each nomination shall include a resume of the nominee and the length of the term for which he or she is nominated. Within five days of receipt of a nomination any affected LTO may make a written request to the LHA to interview

the nominee. Following such a request for an interview by an affected LTO, the LHA shall make prompt arrangements for an interview between the 3 nominee and the LTO(s) which made the request. Within thirty days after the receipt of a nomination or within five days after its interview of a nominee, whichever is later, any affected LTO may approve or disapprove the nominee by giving written notice to the LHA. A notice of disapproval shall include the specific reason(s) why the LTO disapproved the nominee. If all affected LTO(s) shall approve a nominee or if no affected LTO shall disapprove a nominee within the requisite time, the nominee shall thereupon become a hearing officer upon written acceptance mailed or delivered to the LHA which shall notify the LTO(s).

Each hearing officer shall annually certify to the LHA that he or she is ready, willing and able to serve; failure to so certify within ten (10) days of receipt of a written request by the LHA shall render the hearing officer's position vacant.

(2) Impartiality of the Hearing Officer. A hearing officer or a member of his or her family shall not have and shall not appear to have any direct personal or financial interest in the outcome of any matter before him or her. No hearing officer shall be related by blood or marriage to any party or to any person who gives evidence as to facts which are disputed by the parties. No hearing officer may determine matters which directly concern his or her own housing or the housing of a family member or his or her own status or the status of a family member in that housing. Each hearing officer shall

determine any matter at issue impartially and objectively on the basis of the evidence and applicable law. Any hearing officer, who shall be or shall appear to be unable to determine any matter impartially and objectively shall remove himself or herself as hearing officer, whether or not he has been requested to do so.

(3) Removal of the Hearing Officer. A hearing officer may be permanently removed from office at any time for inefficiency, neglect of duty, willful and material delay of proceedings, bias or partiality. The LHA and the affected LTO(s) may agree on removal after notice to the hearing officer and the opportunity for him or her to be heard. In the absence of agreement, the Department may remove a hearing officer for cause upon a request by the LHA or the LTO. Prior to removing a hearing officer, the Department shall require a detailed written specification of the reason(s) for removal and, if it finds the specification to set out good and sufficient cause, shall give the hearing officer, the LHA and the LTO(s) the opportunity to be heard. The Department's decision whether to remove a hearing officer shall be in writing mailed to the hearing officer, the LHA, and the LTO(s). If a written specification fails to detail good and sufficient cause for removal, the Department shall deny a request for removal without a hearing.

(4) Appointments of Interim Hearing Officers. If there shall not be a hearing officer able and willing to serve for one or more pending matters and if use of the appointment process in section (1) of this grievance procedure would

likely cause significant delay with potential adverse consequences to either the LHA or the grievant, the LHA with notice to the affected LTO(s) may request that an interim hearing officer be named by the Department. Such a request shall be in writing and shall specify the reason for the request. The affected LTO(s) shall be given a reasonable opportunity to comment on the request. If the Department finds there to be a reasonable need for an interim hearing officer, the Department shall name an interim hearing officer. The Department may name a previously disapproved nominee to serve as interim hearing officer if it finds that the LTO's stated reasons for disapproval did not constitute good and sufficient cause for disapproving the nominee. An interim hearing officer shall have all the powers and duties of a hearing officer and shall serve in the pending matters for which he or she was appointed. An interim hearing officer may be nominated by an LHA to be hearing officer in the manner set out herein.

(5) Scheduling. The LHA shall be responsible for scheduling and other administrative matters, including all necessary notices.

(6) Procedural Provisions. The provisions of 760 CMR 6.08(4) are incorporated by reference into this grievance procedure. These provisions include: (a) the provisions regarding the time and method for initiating a grievance; (b) the requirement of a pre-hearing informal settlement conference between the grievant and the LHA about the grievance; (c) the provisions regarding the LHA's setting a hearing date and giving notice to grievant; (d) the grievant's right to inspect relevant documents and to secure copies before the grievance hearing; (e) the provisions regarding who may be present at the grievance hearing; (f) the procedural requirements for the conduct of grievance hearings; and (g) the requirements regarding a written decision following the grievance hearing.

# Federal Grievance Regulations

---

Code of Federal Regulations

TITLE 24, PART 966: Public  
Housing Lease and Grievance  
Procedure

SUBPART B--GRIEVANCE  
PROCEDURES AND  
REQUIREMENTS

SOURCE: 40 FR 33406, Aug. 7,  
1975; 49 FR 6714, Feb. 23, 1984;  
53 FR 33304, Aug. 30, 1988; 53 FR  
40221, Oct. 14, 1988; 53 FR 44876,  
Nov. 7, 1988; 54 FR 6886, Feb. 15,  
1989; 56 FR 922, Jan. 9, 1991; 56  
FR 51576, Oct. 11, 1991; 61 FR  
13273, March 26, 1996; 66 FR  
28802, May 24, 2001, unless  
otherwise noted.

§ 966.50 Purpose and scope.

The purpose of this subpart is to set forth the requirements, standards and criteria for a grievance procedure to be established and implemented by public housing agencies (PHAs) to assure that a PHA tenant is afforded an opportunity for a hearing if the tenant disputes within a reasonable time any PHA action or failure to act involving the tenant's lease with the PHA or PHA regulations which adversely affect the individual tenant's rights, duties, welfare or status.

[56 FR 51579, Oct. 11, 1991]

§ 966.51 Applicability.

(a)(1) The PHA grievance procedure shall be applicable (except as provided in paragraph (a)(2) of this section) to all individual grievances as defined in §

966.53 of this subpart between the tenant and the PHA.

(2)(i) The term due process determination means a determination by HUD that law of the jurisdiction requires that the tenant must be given the opportunity for a hearing in court which provides the basic elements of due process (as defined in § 966.53(c)) before eviction from the dwelling unit. If HUD has issued a due process determination, a PHA may exclude from the PHA administrative grievance procedure under this subpart any grievance concerning a termination of tenancy or eviction that involves:

(A) Any criminal activity that threatens the health, safety or right to peaceful enjoyment of the premises of other residents or employees of the PHA;

(B) Any violent or drug-related criminal activity on or off such premises; or

(C) Any criminal activity that resulted in felony conviction of a household member.

(ii) The issuance of a due process determination by HUD is not subject to 24 CFR part 10, and HUD is not required to use notice and comment rulemaking procedures in considering or issuing a due process determination.

(iii) For guidance of the public, HUD will publish in the Federal Register a notice listing the judicial eviction procedures for which

HUD has issued a due process determination. HUD will make available for public inspection and copying a copy of the legal analysis on which the determinations are based.

(iv) If HUD has issued a due process determination, the PHA may evict the occupants of the dwelling unit through the judicial eviction procedures which are the subject of the determination. In this case, the PHA is not required to provide the opportunity for a hearing under the PHA's administrative grievance procedure.

(b) The PHA grievance procedure shall not be applicable to disputes between tenants not involving the PHA or to class grievances. The grievance procedure is not intended as a forum for initiating or negotiating policy changes between a group or groups of tenants and the PHA's Board of Commissioners.

[56 FR 51579, Oct. 11, 1991; 61 FR 13273, March 26, 1996; 66 FR 28804, May 24, 2001]

#### § 966.52 Requirements.

(a) Each PHA shall adopt a grievance procedure affording each tenant an opportunity for a hearing on a grievance as defined in § 966.53 in accordance with the requirements, standards, and criteria contained in this subpart. A PHA may establish an expedited grievance procedure as defined in § 966.53.

(b) The PHA grievance procedure shall be included in, or incorporated by reference in, all tenant dwelling leases pursuant to subpart A of this part.

(c) The PHA shall provide at least 30 days notice to tenants and resident organizations setting forth proposed changes in the PHA grievance procedure, and providing an opportunity to present written comments. Subject to requirements of this subpart, comments submitted shall be considered by the PHA before adoption of any grievance procedure changes by the PHA.

(d) The PHA shall furnish a copy of the grievance procedure to each tenant and to resident organizations.

(e) The PHA must not only meet the minimal procedural due process requirements contained in this subpart but also satisfy any additional requirements required by local, state, or federal law.

[40 FR 33406, Aug. 7, 1975, as amended at 42 FR 5573, Jan. 28, 1977. Redesignated at 49 FR 6714, Feb. 23, 1984; 56 FR 51579, Oct. 11, 1991; 81 FR 12374, March 8, 2016]

#### § 966.53 Definitions.

For the purpose of this subpart, the following definitions are applicable:

(a) Grievance shall mean any dispute which a tenant may have with respect to PHA action or failure to act in accordance with the individual tenant's lease or PHA regulations which adversely affect the individual tenant's rights, duties, welfare or status.

(b) Complainant shall mean any tenant whose grievance is presented to the PHA or at the project management office.

(c) Elements of due process shall mean an eviction action or a termination of tenancy in a State or local court in which the following procedural safeguards are required:

(1) Adequate notice to the tenant of the grounds for terminating the tenancy and for eviction;

(2) Right of the tenant to be represented by counsel;

(3) Opportunity for the tenant to refute the evidence presented by the PHA including the right to confront and cross-examine witnesses and to present any affirmative legal or equitable defense which the tenant may have;

(4) A decision on the merits.

(d) Expedited grievance means a procedure established by the PHA for any grievance concerning a termination of tenancy or eviction that involves:

(1) Any criminal activity that threatens the health, safety, or right to peaceful enjoyment of the PHA's public housing premises by other residents or employees of the PHA; or

(2) Any drug-related or violent criminal activity on or off such premises.

(e) Hearing officer means an impartial person or persons selected by the PHA, other than the person who made or approved the decision under review, or a subordinate of that person. Such individual or individuals do not need legal training. PHAs must describe their policies for selection of a hearing officer in their lease forms as required by § 966.4,

changes to which are subject to a 30-day comment period as described in § 966.3.

(f) Tenant shall mean the adult person (or persons) (other than a live-in aide):

(1) Who resides in the unit, and who executed the lease with the PHA as lessee of the dwelling unit, or, if no such person now resides in the unit,

(2) Who resides in the unit, and who is the remaining head of household of the tenant family residing in the dwelling unit.

(g) Resident organization includes a resident management corporation.

[56 FR 51579, Oct. 11, 1991; 81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.54 Informal settlement of grievance.

Any grievance shall be personally presented, either orally or in writing, to the PHA office or to the office of the project in which the complainant resides so that the grievance may be discussed informally and settled without a hearing. A summary of such discussion shall be prepared within a reasonable time and one copy shall be given to the tenant and one retained in the PHA's tenant file. The summary shall specify the names of the participants, dates of meeting, the nature of the proposed disposition of the complaint and the specific reasons therefor, and shall specify the procedures by which a hearing may be obtained if the complainant is not satisfied.

[81 FR 12374, March 8, 2016]



§ 966.55 [Reserved by 81 FR 12374]

[81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.56 Procedures governing the hearing.

(a) The hearing must be scheduled promptly for a time and place reasonably convenient to both the complainant and the PHA and held before a hearing officer. A written notification specifying the time, place, and the procedures governing the hearing must be delivered to the complainant and the appropriate official.

(b) The complainant shall be afforded a fair hearing, which shall include:

(1) The opportunity to examine before the grievance hearing any PHA documents, including records and regulations, that are directly relevant to the hearing. (For a grievance hearing concerning a termination of tenancy or eviction, see also § 966.4(m).) The tenant shall be allowed to copy any such document at the tenant's expense. If the PHA does not make the document available for examination upon request by the complainant, the PHA may not rely on such document at the grievance hearing.

(2) The right to be represented by counsel or other person chosen as the tenant's representative and to have such person make statements on the tenant's behalf;

(3) The right to a private hearing unless the complainant requests a public hearing;

(4) The right to present evidence and arguments in support of the

tenant's complaint, to controvert evidence relied on by the PHA or project management, and to confront and cross-examine all witnesses upon whose testimony or information the PHA or project management relies; and

(5) A decision based solely and exclusively upon the facts presented at the hearing.

(c) If the complainant or the PHA fails to appear at a scheduled hearing, the hearing officer may make a determination to postpone the hearing for no more than 5 business days or may make a determination that the party has waived his right to a hearing. Both the complainant and the PHA must be notified of the determination by the hearing officer. A determination that the complainant has waived the complainant's right to a hearing will not constitute a waiver of any right the complainant may have to contest the PHA's disposition of the grievance in an appropriate judicial proceeding.

(d) At the hearing, the complainant must first make a showing of an entitlement to the relief sought and thereafter the PHA must sustain the burden of justifying the PHA action or failure to act against which the complaint is directed.

(e) The complainant or the PHA may arrange, in advance and at the expense of the party making the arrangement, for a transcript of the hearing. Any interested party may purchase a copy of such transcript.

(f) Accommodation of persons with disabilities.

(1) The PHA must provide reasonable accommodation for

persons with disabilities to participate in the hearing.

Reasonable accommodation may include qualified sign language interpreters, readers, accessible locations, or attendants.

(2) If the tenant is visually impaired, any notice to the tenant which is required under this subpart must be in an accessible format.

(g) Limited English Proficiency. PHAs must comply with HUD's "Final Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons" issued on January 22, 2007 and available at [http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program\\_offices/fair\\_housing\\_equal\\_opp/promotingfh/lep-faq](http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program_offices/fair_housing_equal_opp/promotingfh/lep-faq).

[56 FR 51580, Oct. 11, 1991; 81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.57 Decision of the hearing officer.

(a) The hearing officer must prepare a written decision, including the reasons for the PHA's decision within a reasonable time after the hearing. A copy of the decision must be sent to the complainant and the PHA. The PHA must retain a copy of the decision in the tenant's folder. The PHA must maintain a log of all hearing officer decisions and make that log available upon request of

the hearing officer, a prospective complainant, or a prospective complainant's representative.

(b) The decision of the hearing officer will be binding on the PHA unless the PHA Board of Commissioners determines that:

(1) The grievance does not concern PHA action or failure to act in accordance with or involving the complainant's lease on PHA regulations, which adversely affects the complainant's rights, duties, welfare or status; or

(2) The decision of the hearing officer is contrary to applicable Federal, State or local law, HUD regulations or requirements of the annual contributions contract between HUD and the PHA.

(c) A decision by the hearing officer or Board of Commissioners in favor of the PHA or which denies the relief requested by the complainant in whole or in part will not constitute a waiver of, nor affect in any manner whatever, any rights the complainant may have to a trial de novo or judicial review in any judicial proceedings, which may thereafter be brought in the matter.

[81 FR 12375, March 8, 2016]

§ 966.58 [Reserved]

[56 FR 51580, Oct. 11, 1991]

§ 966.59 [Reserved]

[56 FR 51580, Oct. 11, 1991]

## Chú thích

- 
- <sup>i</sup> Nếu như cơ quan quản lý nhà ở dùng một công ty quản lý tư nhân cho điều hành hàng ngày tại một dự án phát triển, thì các hành động của công ty quản lý tư nhân cũng có thể bị khiếu nại.
- <sup>ii</sup> Một hành động như vậy sẽ vi phạm luật chống trả đũa của tiểu bang. Tham khảo M.G.L. c. 186, § 18, và M.G.L. c. 239, § 2A.
- <sup>iii</sup> Dự án luật nhà ở quốc gia, *Các chương trình nhà ở HUD: Quyền lợi của người thuê nhà* (5<sup>th</sup> Ed. 2018), Phần 10.2.1.2. Vụ kiện là *Goldberg kiện Kelly*, 397 Hoa Kỳ 254 (1970).
- <sup>iv</sup> 760 C.M.R. § 4.02(2).
- <sup>v</sup> HUD, Cơ quan nhà ở công cộng (PHA) Hướng dẫn kế hoạch (2001); Mẫu đơn HUD-50075-ST, Hướng dẫn, A1 (HUD khuyến khích PHA đăng kế hoạch trên trang web của họ).
- <sup>vi</sup> Đối với luật khiếu nại của tiểu bang, hãy tham khảo 760 C.M.R. § 6.08 và M.G.L. C. 121B, § 32. Đối với luật khiếu nại của liên bang, tham khảo 24 C.F.R. § 966, Phần phụ B và 42 U.S.C. § 1437d (k). Trong một số trường hợp, DHCD và HUD có thể cho phép một cơ quan quản lý nhà ở dùng một thủ tục khiếu nại tương tự cho hầu hết hoặc tất cả các địa điểm của họ.
- Trước đây, Bộ phát triển cộng đồng và gia cư (DHCD), cơ quan giám sát nhà ở công cộng của tiểu bang, cho biết rằng các quy định về khiếu nại của cơ quan này áp dụng cho cả nhà ở công cộng của tiểu bang và liên bang. Tham khảo Ủy ban các vấn đề cộng đồng và Cơ quan quản lý nhà ở Medford, 363 Mass. 826, 298 NE2d 862 (1973), và Ủy ban cư dân Harbourview, Inc. và Cơ quan quản lý nhà ở Quincy, 368 Mass. 425, 332 NE2d 891 (1975). Đây không còn là quan điểm của DHCD. Tham khảo 760 C.M.R. § 6.02(1) (760 C.M.R. § 6.00 áp dụng cho người dân cư trú trong nhà ở công cộng do tiểu bang hỗ trợ).
- <sup>vii</sup> Tham khảo 24 C.F.R. § 966.4(e)(8) cho nhà ở công cộng của liên bang. Tham khảo 760 C.M.R. § 6.06(4)(j) cho nhà ở công cộng của tiểu bang.
- <sup>viii</sup> Tham khảo *Saxton và Cơ quan quản lý nhà ở của thành phố Tacoma*, 1 F.3d 881 (9th khoảng năm 1993) quy định rằng người thuê nhà ở công cộng yêu cầu thêm một thành viên gia đình quay trở lại tá túc vào hợp đồng thuê nhà, và bị từ chối có quyền được điều trần khiếu nại theo 24 CFR § 966,50.
- <sup>ix</sup> Tham khảo 24 C.F.R. § 8.53(b) (từ chối nhà ở phù hợp tùy thuộc vào quyền khiếu nại). Với thông tin y tế thường nhạy cảm và/hoặc sự thiếu chuyên môn của những người không có chuyên môn là chăm sóc sức khỏe, Cơ quan quản lý nhà ở Cambridge có một thủ tục riêng cho việc từ chối cung cấp nhà ở phù hợp.
- <sup>x</sup> Một số các thủ tục khiếu nại có thể cho phép đệ đơn khiếu nại chậm trễ nếu có lý do chính đáng.
- <sup>xi</sup> Một hành động như vậy sẽ vi phạm luật chống trả đũa của tiểu bang. Tham khảo M.G.L. c. 186, § 18, và M.G.L. c. 239, § 2A.
- <sup>xii</sup> 760 C.M.R. § 6.06(8)(b), và 24 C.F.R. § 966.4(e)(8)(ii)(B), (l)(3)(iv). Ngoài ra hãy tham khảo *Nhà ở Cambridge Cơ quan quản lý và Wedge*, 2000 Mass. Phụ lục Mục 235 (2000) (trục xuất bị bác bỏ khi thủ tục khiếu nại không được kết thúc tại thời điểm cơ quan quản lý nhà ở nộp đơn khởi kiện).
- <sup>xiii</sup> 760 C.M.R. § 6.03 (định nghĩa của "khiếu nại"), tham chiếu đến 760 C.M.R. § 8.00: Quyền riêng tư và bảo mật.

- 
- xiv Danh sách kiểm tra luật nhà ở, có thể truy cập tại <https://www.masslegalhelp.org/housing/l1-booklet-2-housing-code-checklist.pdf>.
- xv Có những quy định đặc biệt dành cho than phiền về thú nuôi trong nhà và ủy ban nhà ở công cộng cho người già/khuyết tật của tiểu bang. Tham khảo St. 1989, c. 151, 760 C.M.R. § 6.07(5), và Hướng dẫn về thú nuôi trong nhà của DHCD. Quyền sở hữu thú nuôi trong nhà không được quy định cụ thể trong quy định về nhà ở công cộng gia đình của tiểu bang. Đối với nhà ở công cộng của liên bang, có quyền theo luật định để nuôi các vật nuôi chung trong nhà, tuân theo các quy tắc hợp lý và thủ tục khiếu nại thông thường sẽ được áp dụng. Tham khảo 42 U.S.C. § 1437z-3.
- xvi 760 C.M.R. § 6.03, tham khảo (c) dưới định nghĩa về "khiếu nại" và 760 C.M.R. § 8.05.
- xvii 760 C.M.R. § 6.06(7)(a), 760 C.M.R. § 6.06(7)(b)(1-9), và M.G.L. c. 121B, § 32, đoạn văn 7.
- xviii Ví dụ như cơ quan quản lý nhà ở có thể sử dụng cùng một hợp đồng cho những người thuê nhà công cộng thuộc tiểu bang hoặc liên bang của họ với sự cho phép (hoặc theo sự miễn trừ) từ DHCD. Đây là vụ việc cần Cơ quan quản lý nhà ở Boston xử lý.
- xix Những điều sau là ví dụ các loại ma túy dưới chương 94C:
- Loại A: Heroin, Morphine, Codeine, Prescription Opiates, Fentanyl
- Loại B: Opium, Cocaine, LSD, Methadone, PCP, Barbiturates, Amphetamines
- Loại C: Mescaline, Peyote, Psilocybin (psychedelic mushrooms)
- xx M.G.L. c. 121B, § 32; 760 C.M.R. § 6.06(7)(b)1-8. Luật gây phiền toái của tiểu bang là M.G.L. c. 139, § 19.
- xxi 760 C.M.R. § 6.06(7)(b)(9)), M.G.L. c. 121B, § 32 đoạn văn 7. Tiêu chuẩn này tương tự với những gì được nói đến trong *Hodess và Bonefort* 401 Mass. 693, 519 N.E.2d 258 (1988). Có thể có trường hợp ngoại lệ cho việc này nếu có liên quan đến luật phiền nhiễu của tiểu bang và cơ quan quản lý nhà ở có thể chứng minh rằng người khách thực chất là "người ở" tại ngôi nhà (ví dụ như bạn trai sống cùng).
- xxii 24 C.F.R. §§ 966.53(d), 42 U.S.C.A. § 1437d(k).
- xxiii Kết án trọng tội phụ thuộc vào việc quy chế cụ thể có quy định việc kết án đến nhà cải chính hay không. Xin lưu ý thêm rằng ngôn ngữ ở đây là "kết án" và do đó trong một số trường hợp, có thể đã bị buộc tội trọng tội nhưng không bị kết tội trọng tội, tức là nhận tội để được khoan hồng án tội hoặc kết tội với mức án thấp hơn.
- xxiv 24 C.F.R. §§ 966.53(d), 42 U.S.C.A. § 1437d(k)..
- xxv Trong những trường hợp trực xuất không được khiếu nại theo quy định của tiểu bang, tham khảo M.G.L. c. 121B, § 32. Đối với dự luật nói rằng các quyền khiếu nại của luật tiểu bang được áp dụng ngay cả khi bạn sống trong nhà ở công cộng của liên bang, tham khảo *Spence và Reeder*, 382 Mass. 398, 416 N.E.2d 914 (1981).
- xxvi 24 C.F.R. § 966.51(b) và 760 C.M.R. § 6.03, tham khảo (d) dưới định nghĩa về "khiếu nại". Tham khảo thêm 760 C.M.R. § 6.06(4)(p), quy định rằng cơ quan quản lý nhà ở phải bắt đầu các thủ tục trực xuất đối với những người thuê nhà khác mà hành vi của họ đã gây nguy hiểm cho sức khỏe và sự an toàn của người thuê nhà làm đơn khiếu nại.

- xxvii Điều này nêu lên các vấn đề liên quan đến Đạo luật chống bạo lực đối với phụ nữ (VAWA). Để biết thông tin về những người sống sót sau bạo lực trong nhà ở công cộng, hãy truy cập MassLegalHelp.org. <https://www.masslegalhelp.org/housing/dv/vawa-federal-public-housing> (nhà ở công cộng liên bang) và <https://www.masslegalhelp.org/housing/dv/vawa-project-based-section8-vouchers-article> (Mục 8 dựa trên dự án). Tham khảo thêm Thông báo quyền cư trú theo Đạo luật chống bạo lực đối với phụ nữ, Bộ phát triển cộng đồng và gia cư bang Massachusetts, có thể truy cập tại <https://casamyrna.org/wp-content/uploads/2021/03/DHCD-VAWA-Notice.pdf>.
- xxviii 760 C.M.R. § 6.03, xem định nghĩa về "khiếu nại" và "người khiếu nại". Tham khảo thêm M.G.L. c. 66A, § 1 (định nghĩa về "chủ thể dữ liệu"), 760 C.M.R. § 49.02 (định nghĩa về Chương trình phiếu thưởng thuê nhà ở Massachusetts "người tham gia"), và 760 C.M.R. § 53.02 (định nghĩa về Chương trình phiếu thưởng nhà thuê thay thế "người tham gia").
- xxix Điều này nêu lên các vấn đề liên quan đến bạo lực trong gia đình. Tham khảo chú thích 27 ở trên.
- xxx 24 C.F.R. § 966.53(b). Đối với nhà ở công cộng của tiểu bang, một thành viên còn lại của hộ gia đình có thể là người được coi là gia đình. Xem định nghĩa về Gia đình (Hộ gia đình) ở 760 C.M.R. § 5.00. Thảo luận về việc tiểu bang giải quyết các vấn đề của những thành viên còn lại trong gia đình được như thế nào, tham khảo *Arsenault và. Cơ quan nhà ở Chicopee*, 15 Mass. Phụ lục Ct. 939 (1983).
- xxxi Định nghĩa của tiểu bang về "khiếu nại" ở 760 C.M.R. § 6.03, không giống như quy định của liên bang, hộ không có hạn chế về "khiếu nại tập thể". Tuy nhiên, để chắc chắn hơn mỗi cá thể muốn khiếu nại cần nộp đơn khiếu nại.
- xxxii 24 C.F.R. § 966.51(b). Người thuê nhà có quyền lợi, tuy nhiên thông qua các tổ chức thuê nhà của hộ cũng như ban cố vấn thường trú của hộ thương lượng thay đổi về chính sách với cơ quan quản lý nhà ở. Tham khảo 24 C.F. R. Phần 964 (quy định tham gia cho người thuê nhà) và 24 C.F.R. Phần 903 (Kế hoạch của cơ quan nhà ở công cộng). Ngoài ra, cơ quan quản lý nhà ở phải cho những người thuê nhà bị ảnh hưởng 30 ngày thông báo trên văn bản và cơ hội đưa ra ý kiến về bất kỳ thay đổi nào được đề xuất trong hợp đồng thuê nhà, thủ tục khiếu nại hoặc lệ phí, chính sách hoặc quy định được đưa vào hợp đồng thuê nhà. Tham khảo 24 C.F.R. §§ 966.3 (hợp đồng thuê nhà), 966.5 (lệ phí, chính sách hoặc quy định) và 966.52(c) (thủ tục khiếu nại).
- xxxiii 760 C.M.R. § 6.08(4)(h).
- xxxiv 24 C.F.R. § 966.57(b).
- xxxv Có nhiều kết cấu sở hữu khác nhau về một dự án tài chính hỗn hợp như sở hữu bởi một tổ chức tư nhân hoặc các tổ chức khác nhau, cơ quan quản lý nhà ở có thể đồng sở hữu với một tổ chức tư nhân hoặc một chi nhánh của cơ quan quản lý nhà ở có thể sở hữu hoặc đồng sở hữu tòa nhà.
- xxxvi Xem Thông báo PIH 2012-32, REV-3 (tháng 7 năm 2017), được cập nhật bởi Thông báo PIH 2018-11 (tháng 7 năm 2018, Phần bổ sung 3A và tháng 12 năm 2018, Bổ sung 3B) (Thông báo RAD), để biết thông tin chi tiết về chương trình RAD. Xem thêm thông báo PIH 2021-07 (tháng 1 năm 2021) (cho phép các loại RAD và PBV Mục 8 khác nhau "kết hợp" tùy thuộc vào mức độ cải tạo và chi phí).
- xxxvii Tham khảo 26 U.S.C. § 42, M.G.L. c. 23B, § 3, M.G.L. c. 62, § 6I, M.G.L. c. 53, § 31H, 760 C.M.R. § 54.00.

- 
- xxxviii Annette Duke và Amy Copperman, *Thuê nhà ở công cộng, Hướng dẫn để hiểu về quyền lợi của bạn cho người thuê nhà ở công cộng ở Massachusetts*, ngày 12 tháng Tư năm 2019, *có thể truy cập tại*: <https://www.masslegalhelp.org/housing/lt3-rent.pdf> (sau đây gọi là tập sách cho thuê).
- xxxix Vào năm 2021 ở Massachusetts, có 3 tỷ đô la vốn sửa chữa cần thiết cho nhà ở công cộng của tiểu bang, nhưng chỉ có 55 triệu đô la trong quỹ trái phiếu được phân phối thông qua tài trợ công thức cho 242 cơ quan quản lý nhà ở hàng năm. Tham khảo MassNAHRO, “Danh mục nhà ở công cộng của tiểu bang Massachusetts hiện tại,” *có thể truy cập tại* [https://cdn.ymaws.com/massnahro.org/resource/resmgr/arpa\\_whitepaper.pdf](https://cdn.ymaws.com/massnahro.org/resource/resmgr/arpa_whitepaper.pdf)
- xl Chương trình phiếu thưởng dựa trên dự án (PBV) là khi một cơ quan quản lý nhà ở sử dụng Mục 8 của phiếu thương di động để tài trợ cho những ngôi nhà thuộc một phát triển cụ thể. Chương trình phiếu thưởng dựa trên dự án (PBV) được trình bày ở 42 U.S.C. § 1437f(o)(13) và ở 24 C.F.R. Part 983. Rất nhiều nhưng không phải tất cả các điều khoản được áp dụng cho chương trình phiếu thưởng Mục 8 thông thường cũng áp dụng cho chương trình PBV - trình bày về phần này, tham khảo 24 C.F.R. § 983.2.
- xli Tập sách thuê nhà, *có thể truy cập tại*: <https://www.masslegalhelp.org/housing/lt3-rent.pdf> (sau đây được gọi là tập sách thuê).
- xlii Về quy trình xét xử không chính thức ở Mục 8, tham khảo 24 C.F.R. § 982.555; về quyền khiếu nại, tham khảo 42 U.S.C. § 1437d(k), 24 C.F.R. Phần 966, Phụ lục B (liên bang) và 760 C.M.R. § 6.08 (tiểu bang).
- xliii Thủ tục khiếu nại cho hộ gia đình có thu nhập hỗn hợp được sử dụng cho các chi nhánh và nhà ở có hợp đồng mặt bằng của Cơ quan quản lý nhà ở Boston là một ví dụ cho quyền khiếu nại được mở rộng cho tất cả các đơn vị nhà ở thay thế (cho dù RAD, PBV hay LIHTC).
- xliv 760 C.M.R. § 6.06(8)(b), và 24 C.F.R. § 966.4(e)(8)(ii)(B), (l)(3)(iv); tham khảo thêm *Cơ quan nhà ở Cambridge và Wedge*, 2000 Mass. Phụ lục Mục 235 (2000) (trục xuất bị bác bỏ khi thủ tục khiếu nại không được kết thúc tại thời điểm cơ quan quản lý nhà ở nộp đơn khởi kiện). Có một tranh luận cho nhà ở công cộng của tiểu bang rằng cơ quan quản lý nhà ở không thể gửi thông báo trục xuất trong khi một phiên điều trần cho khiếu nại chưa được giải quyết nhưng điều này không được chấp nhận rộng rãi hoặc được thực hiện bởi cơ quan quản lý nhà ở. 24 C.F.R. 966.4 (l) (3)(iv),
- xlv Tùy vào thủ tục khiếu nại cụ thể nào, người thuê nhà có thể mất quyền cho một phiên điều trần khiếu nại nếu họ không tham dự cuộc họp không chính thức.
- xlvi Thông báo có thể có trong thông báo đình chỉ hợp đồng
- xlvii Một số các cơ quan quản lý nhà ở cung cấp một cuộc họp trước khi khiếu nại với người giám sát cơ quan quản lý nhà ở để cố gắng giải quyết vấn đề một lần nữa.
- xlviii Ngoại lệ khi quyết định cho phép cơ quan quản lý nhà ở phải ra tòa để trục xuất.
- xlix Tham khảo chung *Wojcik v. Cơ quan quản lý nhà ở Lynn*, 66 Mass. Phụ lục Ct. 103 (2006).
- l 24 C.F.R. § 966.54.
- li 760 C.M.R. § 6.04(7).

- 
- lii 760 C.M.R. §§ 6.06(8)(a), 6.08(4)(a).
- liii 760 C.M.R. § 6.08(4)(a).
- liv HUD, SÁCH HƯỚNG DẪN VỀ SỞ HỮU NHÀ Ở CÔNG CỘNG, Phụ lục V, § 18.4 (tháng Sáu năm 2003).
- lv 760 C.M.R. § 6.08(4)(b).
- lvi 760 C.M.R. § 6.08(4)(c).
- lvii 760 C.M.R. § 6.08(4)(c).
- lviii 24 C.F.R. § 966.54.
- lix 24 C.F.R. § 966.56. Nếu cơ quan quản lý nhà ở có thường lệ không xử lý các khiếu nại kịp thời, điều này có thể được trình bày trước tòa. Tham khảo *Samuels và Cơ quan nhà ở quận Columbia*, 669 F. Phần bổ sung. 1133 (D.D.C. 1987) trong đó tòa án phát hiện rằng cơ quan quản lý nhà ở đã không tiến hành thủ tục khiếu nại để các khiếu nại của người thuê nhà được lắng nghe và xử lý kịp thời. Rõ ràng, nếu cơ quan quản lý nhà ở đang tìm cách đuổi người thuê nhà thì việc trì hoãn thường có ích cho người thuê nhà.
- lx 24 C.F.R. §§ 966.52(a), 966.53.
- lxi Tham khảo *Rivas và Cơ quan nhà ở Chelsea*, 464 Mass. 369 (2013).
- lxii 760 C.M.R. § 6.08(4)(b).
- lxiii Tham khảo Thông báo về nhà ở công cộng 2000-03, Phần A, do DHCD phát hành cho tất cả các cơ quan quản lý nhà ở địa phương vào ngày 3 tháng Bảy năm 2000.
- lxiv 760 C.M.R. § 6.08(4)(b).
- lxv 24 C.F.R. §§ 966.52, 966.53. Nếu hợp đồng thuê nhà hoặc thủ tục khiếu nại yêu cầu phải tham dự cuộc họp dàn xếp không chính thức và người thuê nhà có thể trình bày lý do chính đáng tại sao họ không tiến hành theo thủ tục cuộc họp dàn xếp không chính thức thì viên chức điều trần hoặc ban hội thẩm có thể bãi bỏ các yêu cầu về việc hoàn thành cuộc họp dàn xếp không chính thức.
- lxvi 24 C.F.R. §§ 966.52, 966.53.
- lxvii 24 C.F.R. § 966.56(b)(1). Ngoài ra, trong các trường hợp trục xuất nhà ở công cộng của liên bang, nếu cơ quan quản lý nhà ở không cho phép người thuê có cơ hội kiểm tra các tài liệu liên quan trước khi khiếu nại hoặc hầu tòa, thì việc trục xuất phải được bác bỏ. Tham khảo 42 U.S.C. § 1437d(l)(7); 24 C.F.R. § 966.4(m).
- lxviii 760 C.M.R. § 6.08(4)(d).
- lxix 760 C.M.R. § 6.08(4)(c).
- lxx 760 C.M.R. §§ 6.06(8)(b), 6.08(4)(c).

- 
- lxxi 24 C.F.R. § 966.56(a).
- lxxii 24 C.F.R. § 966.53).
- lxxiii Tham khảo câu hỏi 32: Cách ban hội thẩm và viên chức điều trần được bầu chọn?
- lxxiv Xem *Costa và Cơ quan quản lý nhà ở Fall River*, 453 Mass. 614, 621-623 (2009) (tìm người đã xét xử trong cuộc họp dàn xếp và cũng có mặt trong ban hội thẩm là thiên vị).
- lxxv 760 C.M.R. § 6.08(4)(e).
- lxxvi 24 C.F.R. § 966.56 (b)(3); 760 C.M.R. § 6.08(4)(e).
- lxxvii Các quy định không đề cập về quyền của bạn là gì nếu yêu cầu cho một phiên điều trần trước công chúng bị từ chối.
- lxxviii 760 C.M.R. § 6.08(4)(e).
- lxxix Ban hội thẩm không bắt buộc phải tuân theo các quy tắc về bằng chứng được áp dụng tại tòa án. 760 C.M.R. § 6,08 (4) (f); 24 C.F.R. § 966,56 (b) (1).
- lxxx Tham khảo *Anderson và Cơ quan quản lý nhà ở Lowell*, Số 11-10580, 2012 WL 3965112 (D. Mass. Ngày 24 tháng Tám năm 2012) (phát hiện vi phạm thủ tục tố tụng trong đó viên chức điều trần tiến hành điều tra sau phiên điều trần và quyết định của họ một phần bị tác động bởi kết quả của cuộc điều tra đó và người thuê nhà không được nhận thông báo hay cơ hội để được điều trần).
- lxxxi Lưu ý ngoại lệ đối với "tin đồn đáng tin cậy" chẳng hạn như báo cáo của cảnh sát. Tham khảo *Figgs và Cơ quan nhà ở Boston*, 469 Mass. 354 (2014), *Seales và Cơ quan quản lý nhà ở Boston*, 88 Mass. Phụ lục Ct. 643 (2015). Mặc dù đây là những trường hợp đình chỉ thuộc Mục 8, các quy tắc tương tự có thể sẽ được áp dụng trong các phiên điều trần về khiếu nại nhà ở công cộng.
- lxxxii 760 C.M.R. § 6.08(4)(f).
- lxxxiii Xem *Lệnh thường vụ tòa án gia cư 1-04: Tiêu chuẩn thời hạn cho các vụ việc được nộp tại Sở tòa án gia cư, Vụ dân sự - Cơ quan hành chính kháng cáo; Lệnh thường vụ tòa án cấp trên 1-95: Xử lý và xét xử các khiếu nại để xem xét tư pháp đối với các thủ tục tố tụng của cơ quan hành chính.*
- lxxxiv 24 C.F.R. § 966.56(e).
- lxxxv 24 C.F.R. § 966.56(f).
- lxxxvi Hướng dẫn cuối cùng cho người nhận hỗ trợ tài chính liên bang về việc cấm phân biệt đối xử về nguồn gốc quốc gia ảnh hưởng đến những người có trình độ tiếng Anh hạn chế theo tiêu đề VI, 72 Fed. Reg. 2,732, 2,743 (ngày 22 tháng Một năm 2007) (thông dịch viên nên được cung cấp miễn phí cho gia đình); Thành phố Massachusetts. Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của Bộ phát triển cộng đồng và gia cư và các kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ hoặc người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) của cơ quan quản lý nhà ở riêng lẻ.



- 
- lxxxvii 24 C.F.R. § 966.56(c). Thủ tục khiếu nại của cơ quan quản lý nhà ở cũng nên được xem xét để có điều khoản yêu cầu xóa bỏ sự vắng mặt. Hơn nữa, nếu sự vắng mặt liên quan đến một khuyết tật, cơ quan quản lý nhà ở nên xem xét yêu cầu cho một phiên điều trần mới ở một nơi hợp lý hơn.
- lxxxviii 760 C.M.R. § 6.08(4)(g)
- lxxxix 24 C.F.R. §§ 966.56(b)(5), 966.57(a).
- xc 760 C.M.R. § 6.08(4)(g); 24 C.F.R. §966.57(a).
- xcí 760 C.M.R. § 6.08(4)(h).
- xcii Tham khảo St. 1989, c.88. Đối với các cơ quan quản lý nhà ở khác, trước khi các quy định của DHCD được chỉnh sửa vào năm 1998, người thuê nhà được phép yêu cầu hội đồng xem xét trong mọi vụ việc nhưng cơ quan quản lý nhà ở chỉ có thể làm như vậy khi có thể cho thấy quyết định đó là trái luật hoặc tùy tiện. Ngoài ra, trước năm 1998, Hội đồng có thể xem xét các trường hợp chấm dứt hợp đồng thuê. Nếu các thủ tục khiếu nại của cơ quan quản lý nhà ở của bạn vẫn có các tiêu chuẩn trước đây thì các thủ tục này sẽ chi phối.
- xciii 760 C.M.R. § 6.08(4)(i).
- xciv Tham khảo G. L. c. 30A, § 14 (30 ngày sau quyết định cuối cùng của DHCD). Nếu đó là một trường hợp không thể kháng cáo lên DHCD thì thời hạn của lệnh của tòa án cấp trên để xem xét lại vụ việc (thời hạn 60 ngày) sẽ được áp dụng.
- xcv 24 C.F.R. § 966.57(b).
- xcvi Việc xem xét tư pháp có thể sẽ được điều chỉnh bởi quy chế giới hạn 60 ngày cho lệnh của tòa án cấp trên để xem xét lại vụ việc trừ khi người thuê có thể vi phạm luật liên bang, có thể đưa vụ việc vào thời hiệu giới hạn ba năm theo 42 U.S.C. Năm 1983.
- xcvii Luật hợp mở của tiểu bang là M.G.L. C. 30A, §§ 18-25.
- xcviii DHCD có các quy định liên quan đến việc công nhận và các quyền của các tổ chức thuê nhà tại địa phương. Tham khảo 760 C.M.R. § 6.09.
- xcix 760 C.M.R. § 6.08(1) và (2). Lưu ý: Vào năm 1998, DHCD đã thay đổi các quy định về khiếu nại đối với nhà ở công cộng của tiểu bang nhưng cho phép các cơ quan quản lý nhà ở tiếp tục sử dụng các thủ tục khiếu nại đã được phê duyệt trước đó của họ, miễn là cơ quan quản lý nhà ở thực hiện các biện pháp để đạt được “sự tuân thủ đáng kể” với các quy định sửa đổi.
- c Bất chấp yêu cầu này, cần lưu ý rằng DHCD có thể không có thủ tục khiếu nại được chấp thuận trong hồ sơ. Xem thêm Câu hỏi 3 Làm cách nào để biết được thủ tục khiếu nại đang diễn ra trong quá trình tố tụng của tôi?.
- ci Nếu PHA dựa vào sự miễn trừ của DHCD để có một thủ tục khiếu nại khác (chẳng hạn như một thủ tục khiếu nại tổng hợp đáp ứng các yêu cầu của cả tiểu bang và liên bang) thì điều này phải được liệt kê trong kế hoạch của cơ quan tiểu bang của mình theo các trường hợp miễn trừ.
- cii 24 C.F.R. § 903.7(f).

- 
- <sup>ciii</sup> 24 C.F.R. § 966.52(c).
- <sup>civ</sup> Tham khảo 24 C.F.R. § 966,53 (e) và 760 C.M.R. § 6.00 (định nghĩa về viên chức điều trần và ban hội thẩm).
- <sup>cv</sup> 760 C.M.R. § 6.08(3)(b)(3).
- <sup>cvi</sup> Xem Thông báo về nhà ở công cộng 2000-03, Phần B, do DHCD phát hành cho tất cả các cơ quan quản lý nhà ở địa phương vào ngày 3 tháng Bảy năm 2000.
- <sup>cvi</sup> 24 C.F.R. § 966.53(e).
- <sup>cvi</sup> 24 C.F.R. § 966.3