

## 多戶住房申訴程序 | 常見問題解答

### 申訴定義

鑑於描述美國農業部農村發展服務（RD）申請人或租戶申訴流程之目的，申訴的定義為「對於受到了不公平對待的投訴或強烈感覺」。申訴流程概述

我們認為解決申訴的最佳方式是透過申請人或租戶與業主之間的非正式會議。我們鼓勵業主和租戶努力達成雙方都滿意的問題解決方案。

### 問：什麼是申訴程序，為何要設立此程序？

答：申訴程序旨在確保有公平的流程來解決申請人或租戶的問題，並在業主（包括指定代表業主行事的任何人）的作為或不作為對由美國農業部農村發展服務所資助的多戶住房的申請人或租戶產生不利影響時，確保各方獲得公平對待。

### 問：申訴程序適用於誰？

答：任何申請人或租戶都可以透過此程序提交提出申訴。

### 問：申訴程序適用於哪些類型的情況？

答：

1. 未能維護房產，以致無法確保申請人或租戶獲得體面、安全、衛生且可負擔的住房
2. 業主違反租約條款或入住規則
3. 修改租約和居住規則
4. 未經美國農業部農村發展服務授權的租金變更
5. 入住遭拒
6. 其他導致申請人或租戶的福利被拒絕、顯著減少或終止的不利行為

美國農業部（USDA）是遵守機會均等原則的貸款人、提供方和雇主。

7. 指稱因殘疾而受到不公平待遇的投訴。

### 問：申訴程序不適用於哪些類型的情況？

答：

1. 美國農業部農村發展服務授權的租金調整
2. 涉及歧視的投訴
3. 存在租戶協會的多戶住宅，且協會和業主已同意使用替代方法來解決申訴
4. 美國農業部農村發展服務所要求的居住規則或其他營運或管理做法的更改，並已依照法律和租約條款發出適當通知
5. 會導致租賃終止和驅逐的違反租約行為
6. 租戶之間的糾紛，但不涉及業主
7. 由於業主提前償還美國農業部農村發展服務的貸款而對租戶造成流離失所或其他不利行為

**問：我該如何提出申訴？**

答：

1. 申請人或租戶必須在不利行動發生或收到意圖採取不利行為的通知後 10 個日曆日內以書面形式向業主傳達任何申訴通知。
2. 業主必須在收到申訴後 10 個日曆日內主動提出與租戶會見討論申訴。
3. 如果申訴沒有以令申請人或租戶滿意的方式解決，業主必須準備一份對問題的總結，並在 10 個日曆日內提交給申請人或租戶，以及美國農業部農村發展服務。這份總結必須解釋以下內容：
  - a. 業主的立場
  - b. 申請人或租戶的立場
  - c. 會議結果
4. 申請人或租戶也可以向美國農業部農村發展服務提交一份總結（請參閱以下區域聯絡資訊）。

**問：如果申訴未能透過會議解決，而需要舉行聽證會，應採用何種流程？**

答：

1. 聽證會請求必須在收到非正式會議總結後 10 個日曆日內提交給業主。
2. 開始對聽證官、聽證小組或常任聽證小組的選擇
3. 隨後進行記錄檢查
4. 聽證會排期
5. 如果申訴涉及未經 USDA RD 授權的租金上漲，或涉及業主被指未能以體面、安全和衛生的方式維護房產的情況，則租戶的租金可以存入託管帳戶（前提是租戶按期支付租金）。

**問：如果未在規定的時間內要求舉行聽證會**

美國農業部（USDA）是遵守機會均等原則的貸款人、提供方和雇主。

**，會發生什麼事？**

答：如果申請人或租戶沒有在規定的時間內要求舉行聽證會，則業主對申訴的處理將成為最終決定。

**Q：聽證會上會發生什麼事？**

答：

1. 聽證會將由聽證官或聽證小組進行，並收取證據。
2. 聽證會必須為申請人或租戶以及業主提供基本的正當程序保障
3. 申請人或租戶必須出示證據證明他們有權獲得所尋求的救濟。業主必須提出證據，表明採取行動或未採取行動的依據，以回應提出申訴的原因。
4. 聽證官或聽證小組必須要求業主、申請人或租戶、律師以及其他參與者或觀察者遵守行為規範。
5. 如果任何一方或其代表未能按期出席聽證會，聽證官或聽證小組可以將聽證會推遲不超過五天，或者可以判定缺席方已放棄聽證會的權利。如果判定缺席方已放棄其權利，聽證官或聽證小組將對申訴做出裁定。裁定必須以書面形式通知申請人或租戶以及業主。

**Q：做出裁定時會發生什麼？**

答：

1. 聽證官或聽證小組有權確認或推翻業主的決定。
2. 聽證官或聽證小組必須在聽證會後 10 個日曆日內準備好一份書面裁定。該裁定將在 10 個日曆日後生效，以便 USDA RD 有時間進行審查。
3. 聽證官或聽證小組必須將裁定副本發送達申請人或租戶、業主和 USDA RD。

4. 除非 USDA RD 在 10 個日曆日內通知聽證會各方該裁定不符合聯邦法規，否則該裁定具有約束力。
5. 收到聽證官或聽證小組的書面通知後，業主和租戶必須按照裁定指示採取必要行動或不採取行動。

### 不利行為通知

業主必須以書面形式通知申請人或租戶任何可能產生不利後果的擬議行為。

例如拒絕進入，或對居住規則或租約的更改。書面通知必須給出擬議行為的具體理由，還必須告知申請人或租戶有權在通知發出後 10 個日曆日內回覆通知，且有權要求舉行聽證會。對於位於非英語申請人或租戶居住地區的多戶住宅，必須以英語和主流非英語語言發送通知。

**問：我還有疑問。有誰能幫助我？**

答：您可以根據您所在的地區向 USDA RD 多戶住宅機構發送電子郵件。請務必提供您的聯絡資訊、房產名稱和地點。

#### 東北部地區

[MFHFODNortheast@usda.gov](mailto:MFHFODNortheast@usda.gov)

(CT, DE, MA, MD, ME, NH, NJ, NY, PA, RI, VA, VT, WV)

#### 中西部地區

[MFHFODMidwest@usda.gov](mailto:MFHFODMidwest@usda.gov)

(IA, IL, IN, KS, MI, MN, MO, ND, NE, OH, SD, WI)

#### 南部地區

[MFHFODSouth@usda.gov](mailto:MFHFODSouth@usda.gov)

(AL, AR, FL, GA, KY, LA, MS, NC, OK, PR, SC, TN, TX, VI)

#### 西部地區

[MFHFODWest@usda.gov](mailto:MFHFODWest@usda.gov)

(AK, AZ, CA, CO, HI, ID, MT, NM, NV, OR, UT, WA, WY)