

Thủ tục Khiếu nại Nhà ở Nhiều gia đình | Câu hỏi thường gặp

Định nghĩa Khiếu nại

Với mục đích mô tả quy trình khiếu nại của người nộp đơn hoặc người thuê nhà thuộc USDA Rural Development (Vụ Phát triển Nông thôn thuộc Bộ Nông nghiệp Hoa Kỳ), khiếu nại được định nghĩa là "than phiền - hoặc cảm xúc mãnh liệt - rằng quý vị đã bị đối xử bất công". **Tổng quan về Quy trình Khiếu nại**

Chúng tôi tin rằng cách tốt nhất để giải quyết khiếu nại là thông qua cuộc họp không chính thức giữa người nộp đơn hoặc người thuê nhà và chủ sở hữu nhà. Chúng tôi khuyến khích chủ sở hữu và người thuê cố gắng đạt được giải pháp thỏa đáng đôi bên cho vấn đề đó.

Hỏi: Thủ tục khiếu nại là gì và tại sao nó được thiết lập?

Đáp: Thủ tục khiếu nại được thiết kế để đảm bảo có một quy trình công bằng nhằm giải quyết các mối lo ngại của người nộp đơn hoặc người thuê nhà và để đảm bảo đối xử công bằng nếu việc hành động hoặc không hành động của chủ sở hữu - bao gồm bất kỳ ai được chỉ định hành động thay mặt chủ sở hữu - ảnh hưởng bất lợi đến người nộp đơn hoặc người thuê nhà đối với nhà ở nhiều gia đình được USDA Rural Development tài trợ.

Hỏi: Thủ tục khiếu nại được áp dụng cho ai?

Đáp: Bất kỳ người nộp đơn hoặc người thuê nhà nào cũng có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách sử dụng các thủ tục này.

Hỏi: Thủ tục khiếu nại áp dụng cho những trường hợp nào?

Đáp:

1. Cơ sở vật chất không được bảo trì để đảm bảo việc tiếp cận nhà ở tươm tất, an toàn, vệ sinh và giá cả phải chăng
2. Chủ sở hữu vi phạm các điều khoản cho thuê hoặc nội quy cư trú

3. Hợp đồng thuê bị sửa đổi và nội quy cư trú bị thay đổi
4. Tiền thuê nhà bị thay đổi mà không được USDA Rural Development cho phép
5. Quyền sử dụng nhà bị từ chối
6. Các hành động bất lợi khác dẫn đến việc từ chối, giảm đáng kể hoặc chấm dứt quyền lợi cho người nộp đơn hoặc người thuê nhà
7. Có khiếu nại cáo buộc việc đối xử không công bằng dựa trên tình trạng khuyết tật.

Hỏi: Thủ tục khiếu nại KHÔNG áp dụng cho những trường hợp nào?

Đáp:

1. Tiền thuê nhà bị thay đổi và được USDA Rural Development cho phép
2. Khiếu nại liên quan đến phân biệt đối xử
3. Các nhà ở nhiều gia đình mà trong đó có một hiệp hội người thuê nhà và hiệp hội đó cùng chủ sở hữu đã đồng ý sử dụng một phương pháp giải quyết khiếu nại thay thế
4. Những thay đổi về nội quy cư trú hoặc các biện pháp vận hành hoặc quản lý khác theo yêu cầu của USDA Rural Development, trong đó việc thông báo trước một cách phù hợp đã đưa ra theo luật pháp và các điều khoản cho thuê
5. Vi phạm hợp đồng thuê nhà dẫn đến việc chấm dứt hợp đồng thuê nhà và bị trục xuất
6. Tranh chấp giữa những người thuê nhà mà không liên quan đến chủ sở hữu nhà
7. Việc di dời hoặc các hành động bất lợi khác đối với người thuê nhà do chủ sở hữu trả trước khoản vay cho USDA Rural Development

Hỏi: Làm thế nào để nộp đơn khiếu nại?

Đáp:

1. Người nộp đơn hoặc người thuê nhà phải thông báo trước cho chủ sở hữu bằng văn bản về bất kỳ khiếu nại nào trong vòng 10 ngày theo lịch sau khi có hành động bất lợi hoặc nhận được thông báo về ý định thực hiện hành động bất lợi.
2. Chủ sở hữu phải đề nghị gặp người thuê nhà để thảo luận về khiếu nại trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận thông báo.
3. Nếu khiếu nại không được giải quyết thỏa đáng cho người nộp đơn hoặc người thuê nhà, thì chủ sở hữu phải soạn thảo một bản tóm tắt về vấn đề đó và gửi cho người nộp đơn hoặc người thuê nhà và USDA Rural Development trong vòng 10 ngày theo lịch. Bản tóm tắt phải giải thích:
 - a. quan điểm của chủ sở hữu
 - b. quan điểm của người nộp đơn hoặc người thuê nhà
 - c. kết quả của cuộc họp
4. Người nộp đơn hoặc người thuê nhà cũng có thể gửi bản tóm tắt cho USDA Rural Development (xem thông tin liên hệ theo khu vực bên dưới).

Hỏi: Quy trình sẽ diễn ra như thế nào nếu khiếu nại không được giải quyết trong cuộc họp và cần điều trần?

Đáp:

1. Yêu cầu điều trần phải được gửi đến chủ sở hữu nhà trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ khi nhận được bản tóm tắt cuộc họp không chính thức.
2. Viên chức điều trần, hội đồng điều trần hoặc hội đồng điều trần thường trực sẽ được chọn
3. Sau đó, hồ sơ sẽ được kiểm tra
4. Phiên điều trần sẽ được lên lịch

5. Nếu khiếu nại liên quan đến việc tăng tiền thuê nhà mà không được USDA Rural Development (RD) cho phép hoặc liên quan đến tình huống mà trong đó chủ sở hữu bị cáo buộc đã không bảo trì nhà một cách tươm tất, an toàn và vệ sinh, thì tiền thuê của người thuê nhà có thể được gửi vào tài khoản ký quỹ (với điều kiện là các khoản thanh toán tiền thuê của người thuê nhà đúng hạn).

Hỏi: Điều gì sẽ xảy ra nếu không yêu cầu điều trần trong khung thời gian quy định?

Đáp: Nếu người nộp đơn hoặc người thuê nhà không yêu cầu điều trần trong thời gian quy định thì quyết định giải quyết khiếu nại của chủ sở hữu sẽ là quyết định cuối cùng.

Hỏi: Điều gì xảy ra tại phiên điều trần?

Đáp:

1. Phiên điều trần sẽ được tiến hành trước một viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần và bằng chứng sẽ được tiếp nhận.
2. Phiên điều trần phải cung cấp các biện pháp bảo vệ theo quy trình tố tụng chuẩn cho cả người nộp đơn hoặc người thuê nhà và chủ sở hữu
3. Người nộp đơn hoặc người thuê nhà phải đưa ra bằng chứng cho thấy họ có quyền được yêu cầu đền bù. Chủ sở hữu phải đưa ra bằng chứng cho thấy cơ sở của việc hành động hoặc không hành động, giải quyết lý do cho khiếu nại đó.
4. Viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần phải yêu cầu chủ sở hữu, người nộp đơn, luật sư và những người tham gia hoặc người dự điều trần phải hành xử một cách có trật tự.

5. Nếu một trong hai bên hoặc người đại diện của họ không xuất hiện tại phiên điều trần đã lên lịch, viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần có thể hoãn phiên điều trần không quá năm ngày hoặc có thể xác định rằng bên vắng mặt đã từ bỏ quyền điều trần. Nếu xác định rằng bên vắng mặt đã từ bỏ các quyền của mình, viên chức điều trần hoặc hội đồng sẽ quyết định về khiếu nại đó. Cả người nộp đơn hoặc người thuê nhà lẫn chủ sở hữu phải được thông báo bằng văn bản về quyết định này.

Hỏi: Điều gì xảy ra với quyết định đó?

Đáp:

1. Viên chức hoặc hội đồng điều trần có thẩm quyền xác nhận hoặc đảo ngược quyết định của chủ sở hữu.
2. Viên chức hoặc hội đồng điều trần phải soạn thảo quyết định bằng văn bản trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ phiên điều trần. Quyết định này sẽ không có hiệu lực trong vòng 10 ngày theo lịch để USDA RD có thời gian xem xét.
3. Viên chức hoặc hội đồng điều trần phải gửi bản sao quyết định cho người nộp đơn hoặc người thuê nhà, chủ sở hữu và USDA RD.
4. Quyết định này có tính ràng buộc trừ khi các bên tham gia phiên điều trần được USDA RD thông báo trong vòng 10 ngày theo lịch rằng quyết định đó không tuân thủ các quy định của liên bang.
5. Sau khi nhận được thông báo bằng văn bản từ viên chức hoặc hội đồng điều trần, chủ sở hữu và người thuê nhà phải thực hiện hành động cần thiết – hoặc không thực hiện hành động – được nêu trong quyết định.

Thông báo về Hành động Bất lợi

Chủ sở hữu phải thông báo cho người nộp đơn hoặc người thuê nhà bằng văn bản về bất kỳ hành động được đề xuất nào có thể gây ra hậu quả bất lợi. Các ví dụ bao gồm việc từ chối tiếp nhận cư trú hoặc thay đổi nội quy cư trú hoặc hợp đồng thuê. Thông báo bằng văn bản phải đưa ra lý do cụ thể cho hành động được đề xuất và cũng phải thông báo cho người nộp đơn hoặc người thuê nhà về quyền phản hồi thông báo trong vòng 10 ngày theo lịch sau ngày đưa ra thông báo và cả quyền yêu cầu điều trần. Đối với những ngôi nhà nhiều gia đình ở những khu vực có người nộp đơn hoặc người thuê nhà không nói tiếng Anh, thông báo phải gửi bằng tiếng Anh **và** ngôn ngữ không phải tiếng Anh của cư dân chiếm đa số.

Hỏi: Tôi vẫn còn thắc mắc. Ai có thể giúp tôi?

Đáp: Quý vị có thể gửi email tới USDA RD Multifamily Housing theo khu vực của mình. Hãy chắc chắn cung cấp thông tin liên lạc của quý vị, tên và vị trí nhà.

Vùng Đông Bắc

MFHFODNortheast@usda.gov

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

Vùng Trung Tây

MFHFODMidwest@usda.gov

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

Vùng phía Nam

MFHFODSouth@usda.gov

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

Vùng phía Tây

MFHFODWest@usda.gov

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