

## 차별 불만 제기 절차

절차	
목적:	본 절차의 목적은 차별 불만 사항을 검토하고 해결하기 위한 절차를 수립하는 것입니다.
관련 정책:	01.01.150 VDH 차별 금지 정책
관련 양식 및 리소스:	차별 불만 신고 양식
업무 범위:	<p>본 절차는 주장된 차별 또는 보복에 대한 일반 대중의 불만 또는 불만 사항 제출과 해당 VDH 직원의 불만 및 불만 사항 검토 및 해결에 적용됩니다.</p> <p>본 절차 비적용 대상:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">04.02.101 안전 이벤트 정책</a>이 적용되는 안전 이벤트</li> <li>• <a href="#">인사부(OHR) #2.05 평등 고용 기회 정책</a>이 적용되는 고용 관행의 차별에 관한 불만 또는 고충</li> <li>• <a href="#">OHR #2.35 직장 내 예절 정책</a>이 적용되는 행위</li> </ul>
담당 업무:	<p>차별 금지 코디네이터의 담당 업무는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 본 절차와 관련 법률 또는 규정에 따라 모든 불만 사항을 적시에 공정하게 검토.</li> <li>• 일관된 불만 사항이나 근거가 있는 차별을 해결하기 위해 적절한 인사 담당자 또는 기타 기관 직원과 협력.</li> <li>• 차별, 보복, 기타 적절한 주제에 대해 기관 직원에게 필요한 교육을 제공할 수 있도록 조율.</li> </ul>
절차:	<p><b>I. 차별 불만 제기</b></p> <p>A. 일반. 불만 사항은 다음 방법을 통해 VDH에 제기할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 우편: 참조: Non-Discrimination Coordinator, VDH, 109 Governor St., Richmond, VA 23219</li> <li>• 이메일: <a href="mailto:Civil_Rights@VDH.Virginia.gov">Civil_Rights@VDH.Virginia.gov</a></li> <li>• 온라인: <a href="https://redcap.link/VDHComplaint">https://redcap.link/VDHComplaint</a></li> <li>• 전화: (804) 489-7269 (TTY: 1-800-828-1120)</li> <li>• 팩스: (804) 864-7002</li> </ul>

## 차별 불만 제기 절차

	<p>불만 사항에는 차별적이라고 주장되는 문제 또는 조치와 원하는 구제책 또는 구제가 명시되어야 합니다. 불만 제기자는 장애, 나이, 인종, 피부색, 종교, 성별, 출신 국가(영어 능력 포함), 기타 보호 대상 신분을 이유로 차별을 받았다고 주장하는 차별 불만 제기에 대해 VDH의 지원을 받을 수 있습니다.</p> <p>불만 제기자는 다른 사람(부모, 법적 보호자, 변호사, 위임자 등)을 대신하여 불만을 제기할 수 있으며, 이 경우 영향을 받은 당사자를 대리할 권한을 입증하는 적절한 문서가 포함되어야 합니다. 해당 문서가 포함되지 않은 경우, VDH는 해당 문서에 대한 요청을 발송하고 역일 기준 14일 이내에 해당 문서를 반환하도록 요구합니다. VDH에서 결정을 내려야 하는 기간은 불만 제기자가 적절한 문서를 제공한 시점부터 시작됩니다.</p> <p>VDH에서는 장애 또는 영어 능력 제약으로 인해 차별 불만을 제기하기 위해 의사소통 지원이 필요한 모든 불만 제기자에게 번역 또는 대체 의사소통 서비스를 무료로 제공합니다.</p> <p>B. 적시 제기. 불만 제기는 차별이 있었다고 주장된 날로부터 역일 기준 90일 이내에 VDH에 접수되어야 합니다. 불만 제기는 우편 또는 전자적 수단을 통해 제출되었는지 여부와 관계없이 VDH에 접수되면 "접수"된 것으로 간주됩니다. 불만 제기자가 정당한 사유를 제시하는 경우, VDH에서는 불만 제기 기간을 연장할 수 있습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 차별이 있었다고 주장된 날로부터 역일 기준 90일이 지나서 불만 사항을 제기하는 경우, 불만 제기자는 정당한 사유에 대한 설명을 포함해야 합니다. 불만 사항에 정당한 사유에 대한 설명이 포함되지 않은 경우, 차별 금지 코디네이터는 불만 제기자에게 기한을 넘겨 불만사항을 제기한 것에 대한 정당한 사유를 서면으로 제출하도록 요청합니다. 불만 제기자는 VDH에서 요청한 날로부터 14일 이내에 정당한 사유에 대한 근거 자료를 제출해야 합니다. 불만 제기자가 요청 후 14일 이내에 해당 근거 자료를 제출하지 않는 경우, 불만 제기는 시기 부적절로 인해 종결됩니다.</li> <li>2. 불만 제기자가 정당한 사유에 대한 설명을 제공했지만, 차별 금지 코디네이터가 정당한 사유의 기준이 충족되지 않는다고 판단하는 경우, 차별 금지 코디네이터는 불만 제기자에게 서면으로 불만 제기가 종결되었다는 사실과 종결 사유를 통지합니다.</li> <li>3. 정당한 사유에는 다음이 포함될 수 있습니다. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 불만 제기자 또는 영향을 받은 당사자가 중병을 앓아서 적시에 신고할 수 없었던 경우</li> <li>b. 불만 제기자 또는 영향을 받은 당사자의 직계 가족이 사망하거나 심각한 질병을 앓은 경우</li> <li>c. 사고로 중요한 기록이 파괴된 경우</li> </ol> </li> </ol>
--	--

## 차별 불만 제기 절차

	<p>d. 제한된 시간 내에 문서를 찾기 어려운 경우</p> <p>e. 불만을 제기하기 전에 분쟁을 해결하려고 시도한 경우</p> <p>f. 영향을 받은 당사자 또는 불만 제기자가 불만 제기 기간을 이해할 능력이 부족한 경우</p> <p>g. 불만 제기자가 기한 내에 선의로 다른 정부 기관에 불만 사항을 보낸 경우</p> <p>h. 이례적이거나 피할 수 없는 상황으로 인해 불만 사항을 적시에 제출하지 못한 경우.</p> <p>C. 기록하기 및 기록 보존. 차별 금지 코디네이터는 불만 사항과 관련된 모든 정보를 VDH 차별 불만 사항 로그에 기록하고 불만 사항 참조 번호를 부여합니다. 불만 기록은 불만과 관련된 마지막 조치 후 3년간 보존해야 합니다.</p> <p><b>II. 검토 및 결정</b></p> <p>A. 초기 검토. 불만사항에 대한 초기 검토를 거쳐 불만사항을 추가로 조사할지, 종결할지, 다른 곳으로 이관할지 여부를 결정합니다.</p> <p>1. 차별 금지 코디네이터는 초기 불만 사항 검토를 수행하고 다음 사항을 평가하여 불만 사항이 유효한지, 추가 조사가 필요한지 여부를 결정합니다.</p> <p>a. 불만 사항이 적시에 접수되었는지 또는 지연 접수에 정당한 사유가 있는지?</p> <p>b. 영향을 받은 당사자 또는 영향을 받은 당사자를 대신하여 불만 사항을 처리할 적절한 권한을 가진 사람이 불만 사항을 제출했는지?</p> <p>c. 불만 제기자의 문제가 VDH의 법적, 계약적 및/또는 검토 권한 내에 있는 문제인지?</p> <p>d. 시민권 청구인지?</p> <p>2. 다음과 같은 경우 불만 제기는 무효입니다.</p> <p>a. VDH에 불만 사항을 조사할 법적 권한이 없는 경우</p> <p>b. 불만 사항에 민권법 또는 규정 위반이 명시되지 않은 경우</p> <p>c. 불만 사항이 적시에 접수되지 않았고 불만 사항을 받아들일 정당한 사유가 존재하지 않는 경우</p> <p>d. 불만 제기자가 영향을 받은 당사자를 대표할 수 있는 적절한 권한을 제출하지 않은 경우</p> <p>e. 불만 사항이 추측을 근거로 하거나 단정적이거나 일관성이 없거나 차별을 추론하기에 충분한 세부 사항이 부족하고, 불만 제기자가 요청된 정보를 제공하기 위해 추가 시간을 요청하지 않고서, VDH 차별 금지 코디네이터가 요청한 정보를 요청 후 역일 기준 14일 이내에 제공하지 않는 경우. 불만</p>
--	---

## 차별 불만 제기 절차

	<p>제기자가 답변을 제출하는 데 걸린 기간은 VDH에서 불만 사항에 대한 결정을 내리는 데 걸리는 총 일수에 포함되지 않습니다.</p> <p>f. 불만 사항이 다른 연방, 주, 지역 민권 기관에서 조사되었거나 기타 내부 고충 처리 절차를 통해 조사되었으며, VDH에서 받아들일 수 있는 법적 기준에 따라 유사한 해결 절차가 있었거나, 아직 계류 중인 경우, VDH에서 받아들일 수 있는 법적 기준에 따라 유사한 해결 절차가 있을 것으로 예상하는 경우. VDH에서는 사건의 본안에 대한 결정이 내려지지 않은 경우 상대 기관의 조치가 완료된 후 60일 이내에 불만 사항을 VDH에 다시 제출할 권리가 있음을 불만 제기자에게 안내합니다.</p> <p>g. 불만 제기자가 동일한 운영 사실에 근거한 동일하거나 유사한 주장을 주 또는 연방법원에 동일한 수취인을 상대로 제기한 경우. 사건의 본안에 대한 결정이 없거나 법원 불만에 대한 합의가 이루어지지 않은 경우, VDH에서는 법원 절차가 종료된 날로부터 60일 이내에 불만 제기자에게 재제소할 권리가 있음을 안내합니다.</p> <p>3. (i) 다른 사람을 대신하여 불만을 제기할 때 권한 증명이 필요한 경우, (ii) 적시에 불만을 제기하지 않아 정당한 사유가 필요한 경우, (iii) 불만 처리를 위해 추가 정보가 필요한 경우, (iv) 불만이 유효하지 않은 경우 및 그 이유, (v) 불만 사항을 조사할 경우에는 VDH 차별 금지 코디네이터가 5근무일 이내에 불만 제기자에게 서면으로 통지합니다.</p> <p>B. 조사. 유효하고 시기 적절한 불만 사항은 모두 조사됩니다. 이 조사는 비공식적일 수 있지만, 모든 이해 당사자에게 불만 사항과 관련된 증거를 제출할 기회를 제공하면서 철저하게 이루어집니다. 차별 금지 코디네이터는 차별 행위를 한 것으로 주장되는 당사자에게 불만 사항 사본과 불만 제기자가 제출한 기타 서류를 제공합니다. 해당 당사자는 연장이 허용되지 않는 한 불만 제기 자료를 받은 날로부터 역일 기준 14일 이내에 차별 금지 코디네이터에게 서면 답변서를 제출할 권리가 있습니다. 차별 금지 코디네이터는 답변서를 받은 후 다른 개인에게 연락하여 필요한 사실을 수집해서 철저한 조사를 완료할 수 있습니다.</p> <p>C. 서면 결정. 차별 금지 코디네이터는 조사한 모든 불만 사항에 대해 서면 결정서를 작성합니다.</p> <p>1. 차별 금지 코디네이터는 불만 사항이 VDH에 접수된 날로부터 역일 기준 90일 이내에 불만 제기자와 차별 행위를 한 것으로 주장된 당사자에게 서면 결정서를 발급합니다. VDH에서 정당한 사유나 추가 정보를 요청하는 경우 90일 기간은 연장됩니다(예: VDH에서 정당한 사유를 요청하고 불만 제기자가 요청 후 7일 후에 답변한 경우, 결정 기한은 불만 접수일로부터 97일이 됩니다). 또한 복잡한 사안의 경우, 차별 금지</p>
--	--

## 차별 불만 제기 절차

	<p>코디네이터는 최초 90일 기간이 만료되기 전에 불만 제기자가 서면으로 동의하는 경우 결정 기간을 최대 30일까지 추가로 연장할 수 있습니다.</p> <p>2. 차별 금지 코디네이터는 주장된 차별이 발생했는지 여부를 결정할 때 증거의 우세 기준을 사용합니다. 차별이 발생하지 않았을 가능성보다 차별이 발생했을 가능성이 더 높을 경우 증거의 우세가 존재합니다.</p> <p>3. 차별 금지 코디네이터는 결정의 근거를 충분히 설명하며 다음을 포함합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 불만 사항에 대한 결정을 내릴 수 있는 VDH의 관할권</li> <li>b. 불만 사항과 관련된 모든 당사자의 신원</li> <li>c. 차별적 행위라고 주장된 행위의 요약</li> <li>d. 차별을 했다고 주장된 당사자로부터 받은 답변 요약</li> <li>e. 조사 중 수집한 기타 정보의 요약</li> <li>f. 증거의 우세에 따라 차별이 발생했다고 결론을 내릴 충분한 사실이 있는지 여부</li> <li>g. 차별이 발생한 것으로 확인되는 경우, 차별을 해결하기 위해 VDH에서 따를 시정 조치 계획</li> </ul> <p>또한 결정문에서는 불만 제기자가 VDH의 결정에 만족하지 않을 경우 행정적 또는 법적 구제책을 추가로 모색할 권리가 있음을 안내합니다. 결정에는 연방 민권 사무소의 연락처 정보가 포함됩니다.</p> <p>필요하거나 요구되는 경우, 영향을 받은 개인에게 불만 사항에 대한 통지가 제공되며 VDH의 최종 결정 사본이 제공됩니다.</p> <p>D. 예상되는 소송. 차별 금지 코디네이터가 불만 사항 조사 중 또는 조사 후 어느 시점에서든 불만 제기자가 차별을 받았다는 주장으로 인해 VDH 또는 연방에 대해 법적 구제를 요청할 의도가 있거나 요청할 가능성이 있음을 알게 되는 경우, 차별 금지 코디네이터는 VDH의 일반 서비스 사무소의 일반 서비스 부문 책임자에게 통지해야 합니다. VDH 또는 연방에 대한 법적 청구가 제기되는 경우, 일반 서비스 부문 책임자는 필요에 따라 버지니아주 재무부 내 위험 관리 부서에 통지해야 합니다.</p> <p><b>III. 해결 및 시정 조치</b></p> <p>A. 시정 조치 계획: 불만 조사 결과 차별이 발생한 것으로 확인되면, 차별 금지 코디네이터는 해당하는 VDH 업무 부서와 협력하여 시정 조치 계획을 수립합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. VDH 직원, 자원봉사자, 인턴이 차별에 관여된 경우, 차별 금지 코디네이터는 조사 결과와 시정 조치 계획을 해당 직원의 부서장 및 VDH 인사 부서에 회부합니다.</li> </ul>
--	---

## 차별 불만 제기 절차

	<p>2. 불만 사항이 VDH 벤더, 계약자, 하도급업체와 관련된 경우, 차별 금지 코디네이터는 조사 결과와 시정 조치 계획을 VDH의 조달 및 일반 서비스 부서와 해당 VDH 계약 관리자에게 회부합니다.</p> <p>3. 불만 사항이 건강 보험 양도 및 책임에 관한 법률(HIPAA) 위반 등 개인정보 침해와 관련된 경우, 차별 금지 코디네이터는 VDH의 개인정보 보호 책임자와도 상의하여 시정 조치 계획을 개발합니다.</p> <p>B. 교육 승인. 시정 조치 계획에는 관련 차별 주제에 대한 차별 금지 교육이 포함되어야 하며, 이 교육을 실행하기 전에는 차별 금지 코디네이터가 검토하고 승인해야 합니다.</p> <p>C. 실행 일정. 시정 조치 계획 및 차별 금지 교육을 실행하는 기간은 차별 금지 코디네이터가 지정해야 합니다.</p> <p>D. 불만 해결. VDH에서는 단독 재량으로 만족스러운 불만 해결에 도달한 시점을 결정합니다. 불만 제기자가 해결에 만족하지 않는 경우, 이에 따라 불만 제기자가 추가 조사, 항소, 법적으로 받을 수 있는 기타 구제책을 모색하는 것이 배제되지 않습니다.</p>
<p><b>품질 관리 및 품질 보증</b></p>	<p>차별 금지 코디네이터는 조사를 감독하는 업무를 해당 사무소 또는 지구 리더십에 위임할 수 있지만, 결정 및 시정 조치 계획을 불만 제기자에게 보내기 전에 검토하여 불만 사항을 적절하게 조사했는지 확인해야 합니다.</p> <p>불만 제기자가 90일 기한을 초과하여 제기한 불만 사항에 대해 정당한 사유가 거부되어 불만 사항을 종결한 것에 관해 VDH에 서면으로 이의를 제기하는 경우, 주 보건국장은 역일 기준 14일 이내에 정당한 사유를 받아들일지, 아니면 불만 사항을 계속 종결할지 결정해야 합니다.</p> <p>불만 제기자가 차별 금지 코디네이터가 전달한 결정, 결의안, 시정 조치 계획에 만족하지 않는 경우, 불만 제기자는 결정을 받은 날로부터 7일 이내에 결정 또는 시정 조치 계획에 대한 수정을 서면으로 요청할 수 있습니다. 차별 금지 코디네이터는 수정 요청을 받은 날로부터 역일 기준 7일 이내에 불만 제기자에게 (i) 수정된 결정 또는 (ii) 원래 결정이 유효하다는 사실과 요청된 수정을 거부하는 정당성을 통지해야 합니다. 원래 결정 또는 시정 조치 계획에 대한 모든 수정 사항은 주 보건국장의 승인을 받은 후 불만 제기자에게 발송해야 합니다. 수정된 결정은 불만 사항에 대해 VDH에서 취하는 최종 조치로 간주됩니다.</p> <p>불만 제기자가 불만 사항 제출에 따른 보복을 당했다고 주장하며 불만 사항을 제기하려는 경우, 해당 고충은 보복을 당했다고 주장한 날로부터 30일 이내에 제기해야 합니다. 불만 제기자가 차별 불만 사항을 제기하기 전에 보복을 당했다고 생각하는 경우, 차별 불만 사항과 함께 보복 고충을 제기해야 하며 보복을 당했다고 주장되는 날로부터 30일 이내에 보복 고충을 제기해야 합니다. 불만 제기 절차에 따라 차별 금지 코디네이터가 해당 고충을 접수, 조사, 해결합니다.</p>
<p><b>개정 및 검토 빈도</b></p>	<p>본 절차는 업데이트가 필요한지 1년에 한 번 이상 검토해야 합니다.</p>

## 차별 불만 제기 절차

### 절차 스이

검토자: \_\_\_\_\_  
Joseph Hilbert  
Deputy Commissioner for Governmental and Regulatory Affairs

날짜 \_\_\_\_\_

승인자: \_\_\_\_\_  
Karen Shelton, MD  
State Health Commissioner

날짜 \_\_\_\_\_

### 담당자:

담당자 이름: Claudia Guerrero-Barrera

담당자 직함, 담당자 사무실/부서: Non-Discrimination Coordinator, Office of the Commissioner

담당자 이메일: Claudia.Guerrero-Barrera@vdh.virginia.gov

담당자 전화번호: 804-489-7269