

Mga Pamamaraan sa Pagrereklamo sa Diskriminasyon

Mga Pamamaraan

Layunin:	Ang layunin ng mga pamamaraang ito ay magtatag ng proseso para sa pagsusuri at paglutas ng mga reklamo sa diskriminasyon.
Kaugnay na Patakaran:	01.01.150 Patakaran sa Walang Diskriminasyon ng VDH
Mga Kaugnay na Porma at Mapagkukunan:	Porma ng Reklamo sa Diskriminasyon
Saklaw ng trabaho:	Nalalapat ang mga pamamaraang ito sa pagsusumite ng mga reklamo o karaingan ng mga miyembro ng publiko para sa di-umano'y diskriminasyon o paghihiganti at ang pagrepaso at paglutas ng mga reklamo at hinaing na iyon ng naaangkop na kawani ng VDH. Ang mga pamamaraang ito ay hindi tumutukoy sa: - Mga Kaganapang Pangkaligtasan na pinamamahalaan ng 04.02.101 Patakaran sa Mga Kaganapang Pangkaligtasan - Mga reklamo o hinaing tungkol sa diskriminasyon sa mga kasanayan sa pagtatrabaho na pinamamahalaan ng Kagawaran ng Human Resources (OHR) #2.05 Patakaran sa Pagkapantay-pantay na Oportunidad sa Trabaho - Pag-uugali na pinamamahalaan ng OHR #2.35 Patakaran sa Pagkamagalang sa Tinatrabahuan
Mga responsibilidad:	Ang mga responsibilidad ng Tagapag-ugnay ng Walang Diskriminasyon ay ang mga sumusunod: - Suriin ang lahat ng mga reklamo nang patas, sa isang napapanahong paraan, at alinsunod sa mga pamamaraang ito at anumang naaangkop na mga batas o regulasyon. - Makipag-ugnayan sa naaangkop na human resources o iba pang kawani ng ahensya upang matugunan ang mga pare-parehong Reklamo o itinatag na diskriminasyon. - Makipag-ugnayan para sa probisyon ng anumang kinakailangang pagsasanay sa mga kawani ng ahensya sa diskriminasyon, paghihiganti, o iba pang naaangkop na paksa.
Pamamaraan:	I. Paghahain ng Reklamo sa Diskriminasyon A. Kabuuan. Ang mga reklamo ay maaaring ihain sa VDH sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Mail: ATTN: Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon, VDH, 109 Governor St., Richmond, VA 23219 - E-mail: Civil_Rights@VDH.Virginia.gov - Online: https://redcap.link/VDHComplaint - Telepono: (804) 489-7269 (TTY: 1-800-828-1120) - Fax: (804) 864-7002 Dapat isaad sa Reklamo ang problema o aksyon na sinasabing diskriminasyon at ang hinahangad na lunas. Ang mga nagrereklamo ay maaaring makatanggap ng tulong mula sa VDH sa paghahain ng reklamo sa diskriminasyon na nagpapatang na ang Nagrereklamo ay maaaring nadiskrimina batay sa kapansanan, edad, lahi, kulay, relihiyon, kasarian, bansang pinagmulan (kabilang ang kasanayan sa Ingles), o anumang iba pang protektadong katayuan.

Mga Pamamaraan sa Pagrereklamo sa Diskriminasyon

	Ang mga nagrereklamo ay maaaring magsampa ng mga reklamo sa ngalan ng ibang tao kung sila ay legal na awtorisado na gawin ito (magulang, legal na tagapag-alaga, abogado, kapangyarihan ng abugado, atbp.) at dapat magsama ng naaangkop na dokumentasyon ng kanilang awtorisasyon upang kumatawan sa Naapektuhang Partido. Kung hindi kasama ang dokumentasyon, magpapadala ang VDH ng kahilingan para sa dokumentasyon, at kakailanganin itong ibalik sa loob ng 14 na araw. Ang yugto ng panahon kung kailan dapat maglabas ng desisyon ang VDH ay magsisimula kapag ang Nagrereklamo ay nagbigay ng sapat na dokumentasyon. Magbibigay ang VDH, nang walang bayad, pagsasalin o alternatibong serbisyo sa komunikasyon sa sinumang Nagrereklamo na nangangailangan ng tulong sa komunikasyon upang maghain ng Reklamo ng diskriminasyon dahil sa kapansanan o limitadong kasanayan sa Ingles. B. Napapanahong Pag-file. Ang isang Reklamo ay dapat ihain sa VDH sa loob ng 90 araw ng mula sa petsa ng pinaghihinalaang diskriminasyon. Ang Reklamo ay itinuring na “inihain” kapag ito ay natanggap ng VDH, isinumite man sa pamamagitan ng koreo o elektronikong paraan. Kung ang isang Nagrereklamo ay nagpapakita ng mabuting dahilan, maaaring pahabain ng VDH ang takdang panahon para sa paghahain ng Reklamo. 1. Kung ang isang Reklamo ay isinampa nang higit sa 90 araw mula sa petsa ng di-umano’y diskriminasyon, ang Nagrereklamo ay dapat magsama ng mabuting dahilan na paliwanag. Kung ang Reklamo ay walang kasamang mabuting dahilan na paliwanag, ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay hihiling, sa pamamagitan ng sulat, na ang Nagrereklamo ay magsumite ng katwiran ng mabuting dahilan para sa hindi napapanahong pagsasampa. Dapat isumite ng Nagrereklamo ang katwiran ng mabuting dahilan sa loob ng 14 na araw ng kahilingan ng VDH. Kung ang Nagrereklamo ay hindi nagsumite ng katwiran sa loob ng 14 na araw ng kahilingan, ang Reklamo ay isasara dahil sa hindi napapanahong pagsasampa. 2. Kung ang isang Nagrereklamo ay nagbibigay ng isang magandang dahilan na paliwanag ngunit nalaman ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon na hindi nito natutugunan ang pamantayan para sa mabuting layunin, ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay aabisuhan ang Nagrereklamo nang nakasulat na ang Reklamo ay sarado at ang dahilan ng pagsasara. 3. Maaaring kabilang sa mabuting dahilan ang: a. Ang Nagrereklamo o Naapektuhang Partido ay may malubhang karamdaman, na pumigil sa isang napapanahong pagsasampa; b. Nagkaroon ng kamatayan o malubhang karamdaman sa pamilya ng Nagrereklamo o Naapektuhang Partido; c. Isang aksidente ang naging sanhi ng pagkasira ng mahahalagang rekord; d. Mahirap hanapin ang dokumentasyon sa loob ng mga limitasyon ng oras; e. Ang isang pagtatangka ay ginawa upang malutas ang hindi pagkakaunawaan bago magsampa ng isang Reklamo; f. Ang Naapektuhang Partido o ang Nagrereklamo ay walang kapasidad na maunawaan ang takdang panahon para sa paghahain ng Reklamo; g. Ipinadala ng Nagrereklamo ang reklamo sa ibang ahensya ng gobyerno nang may mabuting loob sa loob ng takdang panahon; o h. Ang hindi pangkaraniwan o hindi maiiwasang mga pangyayari ay pumigil sa isang napapanahong pagsasampa.
--	--

Mga Pamamaraan sa Pagrereklamo sa Diskriminasyon

	C. Pag-log at Pagpapanatili ng Record. Itatala ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ang lahat ng impormasyong nauugnay sa Reklamo sa Log ng mga Nagrereklamo ng Diskriminasyon sa VDH at magtalaga ng Numero ng Reperensiya ng Reklamo. Ang mga talaan ng reklamo ay dapat panatilihin sa loob ng tatlong (3) taon pagkatapos ng huling aksyon na may kaugnayan sa Reklamo. II. Pagsusuri at Pagpapasiya A. Paunang Pagsusuri. Ang paunang pagsusuri ng isang Reklamo ay tutukuyin kung ang Reklamo ay dapat na imbestigahan pa, isara, o i-refer sa ibang lugar. - Magsasagawa ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ng paunang pagsusuri sa reklamo at suriin ang mga sumusunod na punto upang matukoy kung wasto ang Reklamo at nangangailangan ng karagdagang pagsisiyasat: - Naihain ba ang Reklamo sa isang napapanahong paraan o may magandang dahilan para sa huling paghahain? - Ang Reklamo ba ay isinampa ng Naapektuhang Partido o nang isang taong may wastong awtorisasyon na ituloy ang Reklamo sa ngalan ng Naapektuhang Partido? - Nasa loob ba ng legal, kontraktwal, at/o awtoridad ng VDH na suriin ang isyu ng Nagrereklamo? - Ito ba ay isang paghahabol sa karapatang sibil? - Magiging di-wasto ang isang Reklamo kung: - Ang VDH ay walang legal na awtoridad na imbestigahan ang Reklamo; - Nabigo ang Reklamo na magsaad ng paglabag sa mga batas o regulasyon ng karapatang sibil; - Ang Reklamo ay hindi naihain sa oras at walang magandang dahilan upang tanggapin ang hinaing; - Ang Nagrereklamo ay hindi nagsumite ng wastong awtorisasyon upang kumatawan sa Naapektuhang Partido; - Ang Reklamo ay haka-haka, konklusyon, o hindi magkakaugnay, o walang sapat na detalye upang mahinuha ang diskriminasyon at ang Nagrereklamo ay hindi nagbibigay ng impormasyon na hinihiling ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ng VDH sa loob ng 14 na araw ng kahilingan, maliban kung ang Nagrereklamo ay humiling ng karagdagang oras upang ibigay ang hiniling na impormasyon. Ang yugto ng panahon na kinuha ng Nagrereklamo upang isumite ang tugon ay hindi mabibilang sa kabuuang bilang ng mga araw na kailangang gumawa ng desisyon ang VDH sa Reklamo; - Ang Reklamo ay inimbestigahan ng isa pang pederal, estado, o lokal na ahensya ng karapatang sibil o sa pamamagitan ng iba pang mga panloob na pamamaraan ng hinaing, at mayroong maihahambing na proseso ng pagresolba alinsunod sa mga legal na pamantayan na katanggap-tanggap sa VDH o, kung nakabinbin pa rin, inaasahan ng VDH na magkakaroon ng maihahambing na proseso ng paglutas alinsunod sa mga legal na pamantayan na katanggap-tanggap sa VDH. Ang VDH ay magpapayo sa Nagrereklamo tungkol sa karapatang muling magsampa ng Reklamo sa VDH sa loob ng 60 araw pagkatapos makumpleto ang aksyon ng ibang nilalang kung walang desisyon sa mga merito ng kaso; o - Ang pareho o katulad na mga paratang batay sa parehong mga operatiba na katotohanan ay inihain ng Nagrereklamo laban sa parehong tatanggap sa
--	--

Mga Pamamaraan sa Pagrereklamo sa Diskriminasyon

	estado o Pederal na hukuman. Ang VDH ay magpapayo sa Nagrereklamo ng karapatang muling magsampa sa loob ng 60 araw pagkatapos ng pagtatapos ng paglilitis sa korte kung walang desisyon sa mga merito ng kaso o pag-aayos ng reklamo sa korte. 3. Sa loob ng limang araw, pagkatapos maihain ang Reklamo, aabisuhan ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ng VDH ang Nagrereklamo nang nakasulat kung (i) kailangan ng patunay ng awtorisasyon, kung magsampa ng reklamo sa ngalan ng ibang tao; (ii) kailangan ang mabuting dahilan dahil sa hindi napapanahong paghahain; (iii) kailangan ng karagdagang impormasyon upang maproseso ang Reklamo; (iv) ang Reklamo ay hindi wasto at ang dahilan kung bakit; o (v) ang Reklamo ay iimbestigahan. B. Pagsisiyasat. Ang lahat ng balido, napapanahong Reklamo ay iimbestigahan. Maaaring hindi pormal ang pagsisiyasat na ito, ngunit ito ay magiging masinsinan, na magbibigay sa lahat ng interesadong partido ng pagkakataon na magsumite ng ebidensyang nauugnay sa Reklamo. Ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay magbibigay sa partido na sinasabing nasangkot sa diskriminasyon ng isang kopya ng Reklamo at anumang iba pang mga dokumento na isinumite ng Nagrereklamo. Ang partido ay may karapatang magsumite sa Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ng nakasulat na tugon sa loob ng 14 na araw pagkatapos matanggap ang mga materyales sa Reklamo, maliban kung binigyan ng ekstensiyon. Kasunod ng pagtanggap ng tugon, ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay maaaring makipag-ugnayan sa ibang mga indibidwal upang mangalap ng mga kinakailangang katotohanan upang makumpleto ang isang masusing pagsisiyasat. C. Nakasulat na Desisyon. Ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay maghahanda ng nakasulat na desisyon sa lahat ng Reklamo na iniimbestigahan. 1. Sa loob ng 90 araw mula sa pagsasampa ng Reklamo sa VDH, ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay maglalabas ng nakasulat na desisyon sa Nagrereklamo at sa partidong pinaghihinalaang nasangkot sa diskriminasyon. Ang 90-araw na panahon ay pahahabain kung ang magandang dahilan o karagdagang impormasyon ay hiniling ng VDH (hal., kung ang VDH ay humiling ng magandang dahilan at ang Nagrereklamo ay tumugon 7 araw pagkatapos gawin ang kahilingan, ang huling araw ng desisyon ay magiging 97 araw mula noong ang Reklamo ay natanggap). Bilang karagdagan, sa mga masalimuot na usapin, maaaring pahabain ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ang yugto ng panahon upang makagawa ng desisyon hanggang sa karagdagang 30 araw kung sinang-ayunan nang nakasulat ang Nagrereklamo bago ang pagtatapos ng unang 90-araw na yugto. 2. Gagamitin ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ang pamantayan sa pananaig ng ebidensiya sa pagtukoy kung naganap ang pinaghihinalaang diskriminasyon. Umiiral ang pananaig ng ebidensya kung mas malamang kaysa sa hindi naganap ang diskriminasyon. 3. Ganap na ipapaliwanag ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ang katwiran para sa desisyon at isasama ang: - Ang hurisdiksyon ng VDH na gumawa ng desisyon sa Reklamo; - Isang pagkakakilanlan ng lahat ng nauugnay na partido sa Reklamo; - Isang buod ng di-umano'y (mga) pagkilos na may diskriminasyon; - Isang buod ng tugon na natanggap mula sa partido na sinasabing nasangkot sa diskriminasyon;
--	--

Mga Pamamaraan sa Pagrereklamo sa Diskriminasyon

	e. Isang buod ng anumang iba pang impormasyon na nakalap sa panahon ng pagsisiyasat; f. Kung mayroong sapat na mga katotohanan upang tapusin, sa pamamagitan ng isang mas malawak na ebidensya, na nangyari ang diskriminasyon; at g. Kung ang diskriminasyon ay napatunayang nangyari, ang planong aksiyon sa pagwawasto ng VDH ay susundin upang matugunan ang diskriminasyon. Ipapaalam din ng desisyon sa Nagrereklamo na kung hindi sila nasisiyahan sa pagpapasiya ng VDH, may karapatan ang Nagrereklamo na ituloy ang karagdagang administratibo o legal na mga remedyo. Kasama sa desisyon ang impormasyon sa pakikipag-ugnayan para sa pederal na Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil. Kung kinakailangan, ang Naapektuhang Indibidwal ay ipapaalam sa Reklamo at bibigyan ng kopya ng pinal na desisyon ng VDH. D. Inaasahang paglilitis. Kung nalaman ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon, sa anumang punto sa panahon o pagkatapos ng pagsisiyasat ng isang Reklamo, na ang isang Complainant ay naglalayon o malamang na humingi ng legal na paraan laban sa VDH o sa Komonwelt dahil sa di-umano'y diskriminasyon, ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay dapat magpaalam sa Direktor ng Dibisyon para sa Mga Pangkalahatang Serbisyo sa Opisina ng Mga Pangkalahatang Serbisyo ng VDH. Kung ang isang legal na paghahabol ay ginawa laban sa VDH o sa Komonwelt, ang Direktor ng Dibisyon para sa Mga Pangkalahatang Serbisyo ay dapat na abisuhan ang Dibisyon ng Pamamahala ng Panganib sa loob ng Treasury ng Virginia, kung kinakailangan. III. Resolusyon at Pagwawasto ng Pagkilos Planong Aksiyon sa Pagwawasto: Kung matuklasan ng pagsisiyasat ng Reklamo na naganap ang diskriminasyon, ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay makikipagtulungan sa mga naaangkop na trabaho sa VDH para bumuo ng planong aksiyon sa pagwawasto. 1. Kung ang isang empleyado ng VDH, boluntaryo, o intern ay nakikibahagi sa diskriminasyon, ire-refer ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ang mga natuklasan sa imbestigasyon at planong aksiyon sa pagwawasto sa direktor ng dibisyon ng empleyado at sa Opisina ng Human Resources ng VDH. 2. Kung ang Reklamo ay nagsasangkot ng isang vendor ng VDH, kontraktor, o subkontraktor, ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay magre-refer sa mga natuklasan sa imbestigasyon at planong aksiyon sa pagwawasto sa Tanggapan ng VDH sa Pagkuha ng mga Kabuuang Serbisyo, gayundin sa naaangkop na tagapamahala ng kontrata ng VDH. 3. Kung ang Reklamo ay nagsasangkot ng paglabag sa pribado, tulad ng paglabag sa Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay sasangguni din sa Privacy Officer ng VDH para bumuo ng planong aksiyon sa pagwawasto. B. Pag-apruba sa Pagsasanay. Ang plano ng pagkilos sa pagwawasto ay dapat magsama ng pagsasanay na walang diskriminasyon sa mga nauugnay na paksa ng diskriminasyon na, bago gamitin, ay nasuri at naaprubahan ito ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon. C. Timeline ng Pagpapatupad. Ang mga yugto ng panahon para sa pagpapatupad ng plano ng pagkilos sa pagwawasto at pagsasanay na walang diskriminasyon ay dapat itatagala ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon.
--	--

Mga Pamamaraan sa Pagrereklamo sa Diskriminasyon

	D. Paglutas ng Reklamo. Ang VDH, sa sarili nitong paghuhusga, ay tutukuyin kung kailan naabot ang isang kasiya-siyang paglutas ng Reklamo. Kung ang Nagrereklamo ay nananatiling hindi nasisiyahan sa paglutas, hindi nito hinahadlangan ang Nagrereklamo na ituloy ang anumang karagdagang imbestigasyon, apela, o iba pang remedyo kung saan sila ay legal na may karapatan.
Kontrol at Kasiguraduhan sa Kalidan	Maaaring italaga ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ang pangangasiwa sa imbestigasyon sa naaangkop na pamunuan ng Opisina o Distrito, ngunit susuriin ang desisyon at anumang plano sa pagwawasto ng aksyon bago ipadala sa Nagrereklamo upang matiyak na ang Reklamo ay naimbestigahan nang sapat. Kung ang isang Nagrereklamo ay umapela sa VDH, sa pamamagitan ng pagsulat, ang pagsasara ng isang Reklamo dahil sa pagtanggì sa mabuting dahilan para sa paghahain ng lampas sa 90-araw na limitasyon, ang Komisyoner ng Pangkalusugan ng Estado ay dapat, sa loob ng 14 na araw, ay magpapasya kung ang mabuting dahilan ay dapat tanggapin o kung mananatiling sarado ang Reklamo. Kung ang isang Nagrereklamo ay hindi nasiyahan sa desisyon, resolusyon, o plano ng pagkilos sa pagwawasto na ipinaalam ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon, ang Nagrereklamo ay maaaring, sa pagsulat at sa loob ng 7 araw pagkatapos matanggap ang desisyon, humiling ng pagbabago sa desisyon o plano ng pagkilos sa pagwawasto. Ang Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon ay dapat, sa loob ng 7 araw pagkatapos matanggap ang kahilingan sa pag-amyenda, magpadala sa Nagrereklamo (i) ang nabagong desisyon o (ii) abiso na ang orihinal na desisyon ay nakatayo at katwiran para sa pagtanggì sa hiniling na mga pagbabago. Anumang mga pag-amyenda sa orihinal na desisyon o corrective action plan ay dapat aprubahan ng Komisionado ng Kalusugan ng Estado bago ipadala sa Nagrereklamo. Ang isang binagong desisyon ay bubuo ng panghuling aksyong ginawa ng VDH sa isang Reklamo. Kung nais ng isang Nagrereklamo na maghain ng hinaing na nagpapatang ng paghihiganti batay sa pagsusumite ng isang Reklamo, ang hinaing ay dapat na isampa sa loob ng 30 araw mula sa pinaghihinalaang paghihiganti. Kung naniniwala ang isang Nagrereklamo na sumailalim sila sa paghihiganti bago magsampa ng Reklamo sa diskriminasyon, dapat silang maghain ng hinaing sa paghihiganti kasama ng Reklamo sa diskriminasyon at dapat maghain ng karaingan sa paghihiganti sa loob ng 30 araw ng di-umano'y paghihiganti. Ang hinaing ay isampa, iimbestigahan, at lulutasin ng Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon alinsunod sa mga pamamaraan ng Reklamo.
Dalas ng Mga Pagbabago at Pagsusuri	Dapat suriin ang pamamaraang ito para sa mga kinakailangang update nang hindi mas madalas kaysa taun-taon.

Mga Pamamaraan sa Pagrereklamo sa Diskriminasyon

Pag-apruba ng Pamamaraan

Tagasuri: _____
Joseph Hilbert
Deputy Commissioner para sa Gobyerno at Pagkontrol sa mga Gawain

Petsa: _____

Tagasang-ayon: _____
Karen Shelton, MD
Komisyoner ng Kalusugan ng Estado

Petsa: _____

Mga Kontak:

Pangalan ng Kontak: Claudia Guerrero-Barrera
Pamagat ng Kontak, Tanggapan/Dibisyon ng Kontak: Tagapag-ugnayan ng Walang Diskriminasyon, Tanggapan ng Komisyoner
Email ng Kontak: Claudia.Guerrero-Barrera@vdh.virginia.gov
Numero ng Telepono ng Kontak: 804-489-7269