

Quy Trình Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử

Quy Trình

Mục Đích:	Mục đích của các quy trình này là nhằm thiết lập một thủ tục để xem xét và giải quyết các khiếu nại về phân biệt đối xử.
Chính Sách Liên Quan:	01.01.150 VDH Chính Sách Không Phân Biệt Đối Xử
Biểu Mẫu và Nguồn Tư Liệu Liên Quan:	Biểu Mẫu Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử
Phạm Vi Công Việc:	Các quy trình này áp dụng cho việc gửi đơn khiếu nại hoặc than phiền của công chúng về cáo buộc phân biệt đối xử hoặc trả thù cũng như việc xem xét và giải quyết những khiếu nại và than phiền đó bởi nhân viên VDH thích hợp. Các quy trình này không áp dụng cho: • Biện Cố về An Toàn được điều chỉnh bởi 04.02.101 Chính Sách Biện Cố về An Toàn • Khiếu nại hoặc than phiền liên quan đến phân biệt đối xử trong các quy định, thủ tục lao động được điều chỉnh bởi Văn Phòng Nhân Sự (OHR) - #2.05 Chính Sách Cơ Hội Việc Làm Bình Đẳng • Hành vi được điều chỉnh bởi OHR #2.35 Chính Sách Văn Minh tại Nơi Làm Việc
Trách Nhiệm:	Các trách nhiệm của Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử như sau: • Xem xét tất cả các khiếu nại một cách công bằng, kịp thời và phù hợp với các quy trình này cũng như mọi luật hoặc quy định hiện hành. • Phối hợp với bộ phận nhân sự phù hợp hoặc nhân viên cơ quan khác để giải quyết các Khiếu Nại nhất quán hoặc phân biệt đối xử có căn cứ. • Phối hợp cung cấp bất kỳ khóa đào tạo cần thiết nào cho nhân viên cơ quan về phân biệt đối xử, trả thù hoặc các chủ đề thích hợp khác.
Quy Trình:	I. Nộp Đơn Khiếu Nại về Phân Biệt Đối Xử A. Tổng Quan. Khiếu Nại có thể được gửi đến VDH thông qua những cách sau: • Thư tín: ATTN: Non-Discrimination Coordinator, VDH, 109 Governor St., Richmond, VA 23219 • Email: Civil_Rights@VDH.Virginia.gov • Trực tuyến: https://redcap.link/VDHComplaint • Điện thoại: (804) 489-7269 (TTY: 1-800-828-1120) • Fax: (804) 864-7002 Khiếu Nại phải nêu rõ vấn đề hoặc hành động bị cáo buộc là phân biệt đối xử và biện pháp khắc phục hoặc giảm nhẹ. Nguyên Cáo có thể được hỗ trợ từ VDH trong việc nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử khi cáo buộc rằng Nguyên Cáo có thể đã bị phân biệt đối xử dựa trên khuyết tật, tuổi tác, chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính, nguồn gốc quốc gia (bao gồm cả trình độ thông thạo tiếng Anh) hoặc bất cứ tình trạng được bảo vệ nào khác.

Quy Trình Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử

	Nguyên Cáo có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt cho người khác nếu họ được ủy quyền hợp pháp để làm như vậy (cha/mẹ, người giám hộ hợp pháp, luật sư, giấy ủy quyền, v.v.) và phải bao gồm các tài liệu phù hợp về việc ủy quyền của họ để xuất trình cho Bên Bị Ảnh Hưởng. Nếu không có tài liệu đi kèm, VDH sẽ gửi yêu cầu cung cấp tài liệu đó và đòi hỏi phải gửi lại tài liệu đó trong vòng 14 ngày theo lịch. Khoảng thời gian mà VDH phải đưa ra quyết định sẽ bắt đầu kể từ khi Nguyên Cáo đã cung cấp đầy đủ tài liệu. VDH sẽ cung cấp miễn phí dịch vụ dịch thuật hoặc giao tiếp thay thế cho bất kỳ Nguyên Cáo nào cần hỗ trợ về giao tiếp để nộp đơn Khiếu Nại về phân biệt đối xử do khuyết tật hoặc trình độ thông thạo tiếng Anh hạn chế. B. Nộp Hồ Sơ Kịp Thời. Đơn Khiếu Nại phải được nộp cho VDH trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ ngày xảy ra hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc. Khiếu Nại được coi là “đã nộp” khi VDH nhận được, cho dù được gửi qua đường bưu điện hay phương tiện điện tử. Trong trường hợp Nguyên Cáo đưa ra lý do chính đáng, VDH có thể gia hạn khung thời gian nộp đơn Khiếu Nại. 1. Nếu nộp đơn Khiếu Nại quá 90 ngày theo lịch kể từ ngày xảy ra hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc, Nguyên Cáo phải đưa ra lời giải thích về lý do chính đáng. Nếu Khiếu Nại không bao gồm lời giải thích về lý do chính đáng, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ yêu cầu bằng văn bản rằng Nguyên Cáo phải đệ trình giải thích về lý do chính đáng cho việc nộp đơn không kịp thời. Nguyên Cáo phải nộp bản giải trình về lý do chính đáng trong vòng 14 ngày kể từ ngày VDH yêu cầu. Nếu Nguyên Cáo không gửi bản giải trình lý do trong vòng 14 ngày kể từ ngày yêu cầu, Khiếu Nại đó sẽ bị đóng hồ sơ do nộp đơn không đúng thời hạn. 2. Nếu Nguyên Cáo đưa ra lời giải thích về lý do chính đáng nhưng Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử nhận thấy rằng nội dung đó không đáp ứng tiêu chuẩn về lý do chính đáng, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ thông báo cho Nguyên Cáo bằng văn bản rằng Khiếu Nại đã bị đóng hồ sơ và lý do kết thúc vụ việc. 3. Lý do chính đáng có thể bao gồm: a. Nguyên Cáo hoặc Bên Bị Ảnh Hưởng đã bị ốm nặng khiến cho không nộp đơn kịp thời; b. Có người thân trong gia đình của Nguyên Cáo hoặc Bên Bị Ảnh Hưởng qua đời hoặc bị bệnh nặng; c. Một tai nạn khiến cho các hồ sơ quan trọng bị tiêu hủy; d. Khó tìm được các tài liệu trong thời hạn; e. Đã cố gắng giải quyết tranh chấp trước khi nộp đơn Khiếu Nại; f. Bên Bị Ảnh Hưởng hoặc Nguyên Cáo không đủ năng lực để hiểu được khung thời gian nộp đơn Khiếu Nại; g. Nguyên Cáo đã gửi đơn khiếu nại đến một cơ quan chính phủ khác một cách thiện chí trong thời hạn; hoặc h. Xảy ra các tình huống bất thường hoặc không thể tránh khỏi đã ngăn cản việc nộp đơn kịp thời.
--	---

Quy Trình Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử

	C. Ghi Nhật Ký và Lưu Giữ Hồ Sơ. Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ ghi lại tất cả thông tin liên quan đến Khiếu Nại vào Nhật Ký Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử của VDH và sẽ chỉ định một Số Tham Chiếu Khiếu Nại. Hồ sơ khiếu nại phải được lưu giữ trong ba (3) năm sau hành động cuối cùng có liên quan đến Khiếu Nại đó. II. Xem Xét và Xác Định A. Xem Xét Ban Đầu. Quá trình xem xét ban đầu về Khiếu Nại sẽ xác định liệu Khiếu Nại đó có nên được điều tra thêm, đóng hồ sơ hay chuyển đi nơi khác hay không. - Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ thực hiện xem xét khiếu nại ban đầu và sẽ đánh giá các điểm sau đây để xác định xem Khiếu Nại đó có hợp lệ và có cần điều tra thêm hay không: - Đơn Khiếu Nại có được nộp kịp thời hay có lý do chính đáng cho việc nộp đơn muộn? - Khiếu Nại có phải do Bên Bị Ảnh Hưởng hoặc người có thẩm quyền thích hợp đệ trình để theo đuổi về Khiếu Nại thay mặt cho Bên Bị Ảnh Hưởng không? - Vấn đề của Nguyên Cáo có thuộc thẩm quyền xem xét theo pháp luật, hợp đồng và/hoặc thẩm quyền của VDH không? - Đó có phải là một yêu cầu về quyền dân sự? - Khiếu Nại sẽ không hợp lệ nếu: - VDH không có thẩm quyền pháp lý để điều tra Khiếu Nại đó; - Khiếu Nại không nêu rõ hành vi vi phạm các luật hoặc quy định về quyền dân sự; - Khiếu Nại đã không được nộp đơn kịp thời và không có lý do chính đáng để chấp nhận việc than phiền đó; - Nguyên Cáo đã không gửi giấy ủy quyền thích hợp để đại diện cho Bên Bị Ảnh Hưởng; - Khiếu Nại mang tính suy đoán, kết luận hoặc không mạch lạc hoặc không đủ chi tiết để kết luận sự phân biệt đối xử và Nguyên Cáo không cung cấp các thông tin mà Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử của VDH yêu cầu trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày yêu cầu, trừ khi Nguyên Cáo yêu cầu thêm thời gian để cung cấp thông tin thông tin được yêu cầu. Khoảng thời gian mà Nguyên Cáo đã dành cho việc gửi phản hồi sẽ không được tính vào tổng số ngày VDH phải đưa ra quyết định về Khiếu Nại; - Khiếu Nại đã được điều tra bởi một cơ quan về quyền dân sự của liên bang, tiểu bang hoặc địa phương khác hoặc đã thông qua các quy trình than phiền nội bộ khác, và đã có một quá trình giải quyết tương đương theo các tiêu chuẩn pháp lý được VDH chấp nhận, hoặc nếu vẫn đang chờ xử lý, VDH dự đoán rằng sẽ có một quá trình giải quyết có thể so sánh được chiếu theo các tiêu chuẩn pháp lý được VDH chấp nhận. VDH sẽ thông báo cho Nguyên Cáo về quyền nộp lại đơn Khiếu Nại cho VDH trong vòng 60 ngày kể từ ngày đơn vị kia hoàn tất hành động nếu không có quyết định nào về nội dung vụ việc; hoặc
--	---

Quy Trình Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử

	g. Các cáo buộc giống hoặc tương tự dựa trên các dữ kiện thực tế giống nhau đã được Nguyên Cáo đệ trình chống lại cùng một người nhận tại tòa án Tiểu Bang hoặc Liên Bang. VDH sẽ thông báo cho Nguyên Cáo về quyền nộp đơn lại trong vòng 60 ngày kể từ ngày chấm dứt thủ tục tố tụng tại tòa nếu chưa có quyết định nào về nội dung vụ việc hoặc chưa có giải quyết khiếu nại của tòa án. 3. Trong vòng năm ngày làm việc kể từ khi nộp đơn Khiếu Nại, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử của VDH sẽ thông báo cho Nguyên Cáo bằng văn bản nếu (i) cần có bằng chứng ủy quyền, trong trường hợp nộp đơn khiếu nại thay mặt cho người khác; (ii) cần có lý do chính đáng do nộp hồ sơ không đúng thời hạn; (iii) cần thêm thông tin để xử lý Khiếu Nại; (iv) đơn Khiếu Nại và lý do đưa ra không hợp lệ; hoặc (v) Khiếu Nại sẽ được điều tra. B. Điều Tra. Tất cả các Khiếu Nại hợp lệ, kịp thời đều sẽ được điều tra. Cuộc điều tra này có thể không chính thức, nhưng sẽ rất kỹ lưỡng, cho phép tất cả các bên quan tâm có cơ hội gửi bằng chứng liên quan đến Khiếu Nại đó. Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ cung cấp cho bên bị cáo buộc đã tham gia vào hành vi phân biệt đối xử một bản sao của đơn Khiếu Nại và bất cứ tài liệu nào khác do Nguyên Cáo nộp. Bên này có quyền gửi phản hồi bằng văn bản cho Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được các tài liệu về Khiếu Nại, trừ khi được gia hạn. Sau khi nhận được phản hồi, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử có thể liên hệ với các cá nhân khác để thu thập các dữ kiện cần thiết nhằm hoàn thành một cuộc điều tra kỹ lưỡng. C. Quyết Định Bằng Văn Bản. Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ chuẩn bị một quyết định bằng văn bản về tất cả các Khiếu Nại được điều tra. 1. Trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ khi nộp đơn Khiếu Nại cho VDH, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ ban hành một quyết định bằng văn bản cho Nguyên Cáo và bên bị cáo buộc đã tham gia vào hành vi phân biệt đối xử. Thời hạn 90 ngày sẽ được gia hạn nếu VDH đã yêu cầu đưa ra lý do chính đáng hoặc thông tin bổ sung (ví dụ: nếu VDH đã yêu cầu lý do chính đáng và Nguyên Cáo trả lời 7 ngày sau khi đưa ra yêu cầu thì thời hạn ra quyết định sẽ là 97 ngày kể từ khi nhận được Khiếu Nại). Ngoài ra, trong các vấn đề phức tạp, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử có thể kéo dài khoảng thời gian để đưa ra quyết định thêm 30 ngày theo lịch nếu được Nguyên Cáo đồng ý bằng văn bản trước khi hết thời hạn 90 ngày đầu tiên. 2. Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ sử dụng tiêu chuẩn về bằng chứng vượt trội khi xác định liệu hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc đã xảy ra hay không. Bằng chứng chiếm vượt trội sẽ tồn tại nếu có nhiều khả năng đã xảy ra hành vi phân biệt đối xử hơn là không. 3. Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ giải thích đầy đủ lý do căn bản cho quyết định đó và bao gồm: a. Thẩm quyền của VDH để đưa ra quyết định về Khiếu Nại;
--	--

Quy Trình Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử

	b. Thông tin nhận dạng của tất cả các bên liên quan đến Khiếu Nại; c. Bản tóm tắt về các hành động phân biệt đối xử bị cáo buộc; d. Bản tóm tắt về phản hồi nhận được từ bên bị cáo buộc đã tham gia vào hành vi phân biệt đối xử; e. Bản tóm tắt về bất cứ thông tin nào khác được thu thập trong quá trình điều tra; f. Liệu có đủ dữ kiện để kết luận, dựa trên bằng chứng vượt trội, rằng hành vi phân biệt đối xử đã xảy ra hay không; và g. Kế hoạch hành động khắc phục mà VDH sẽ thực hiện để giải quyết vấn đề phân biệt đối xử nếu phát hiện đã xảy ra hành vi phân biệt đối xử đó. Quyết định này cũng sẽ thông báo cho Nguyên Cáo rằng nếu không hài lòng với quyết định của VDH, Nguyên Cáo có quyền theo đuổi các biện pháp hành chính hoặc pháp lý tiếp theo. Quyết định sẽ bao gồm thông tin liên lạc của Văn Phòng Dân Quyền Liên Bang. Khi cần thiết hoặc được yêu cầu, Người Bị Ảnh Hưởng sẽ được thông báo về Khiếu Nại và sẽ được cung cấp bản sao quyết định chung cuộc của VDH. D. Kiện Tụng Dự Kiến. Nếu tại bất kỳ thời điểm nào trong hoặc sau khi điều tra Khiếu Nại, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử biết được rằng Nguyên Cáo có ý định hoặc có khả năng tìm kiếm biện pháp pháp lý chống lại VDH hoặc Commonwealth do cáo buộc phân biệt đối xử đó, thì Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử phải thông báo cho Giám Đốc Bộ Phận Dịch Vụ Tổng Hợp tại Văn Phòng Dịch Vụ Tổng Hợp của VDH. Nếu có khiếu nại pháp lý chống lại VDH hoặc Commonwealth, Giám Đốc Bộ Phận Dịch Vụ Tổng Hợp phải thông báo cho Bộ Phận Quản Lý Rủi Ro bên trong Ngân Khố Tiểu Bang Virginia, nếu cần. III. Giải Pháp và Hành Động Khắc Phục A. Kế Hoạch Hành Động Khắc Phục: Nếu cuộc điều tra Khiếu Nại phát hiện ra rằng đã xảy ra sự phân biệt đối xử, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ phối hợp với nhóm làm việc thích hợp của VDH để xây dựng kế hoạch hành động khắc phục. 1. Nếu một nhân viên, tình nguyện viên hoặc thực tập sinh của VDH tham gia vào hành vi phân biệt đối xử, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ chuyển kết quả điều tra và kế hoạch hành động khắc phục cho giám đốc bộ phận của nhân viên đó và Văn Phòng Nhân Sự của VDH. 2. Nếu Khiếu Nại liên quan đến một nhà cung cấp, nhà thầu hoặc nhà thầu phụ của VDH, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử sẽ chuyển kết quả điều tra và kế hoạch hành động khắc phục tới Văn Phòng Mua Sắm và Dịch Vụ Tổng Hợp của VDH cũng như người quản lý hợp đồng VDH hiện hành. 3. Nếu Khiếu Nại liên quan đến vi phạm quyền riêng tư, chẳng hạn như vi phạm Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA), Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử cũng sẽ
--	---

Quy Trình Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử

	tham khảo ý kiến của Viên Chức phụ trách Quyền Riêng Tư của VDH để xây dựng kế hoạch hành động khắc phục. B. Phê Duyệt Đào Tạo. Kế hoạch hành động khắc phục phải bao gồm đào tạo về chống phân biệt đối xử cho các chủ đề liên quan đến phân biệt đối xử mà trước khi sử dụng đã được Điều Phối Viên về Phân Biệt Đối Xử xem xét và phê duyệt. C. Tiến Độ Thực Hiện. Khoảng thời gian để thực hiện kế hoạch hành động khắc phục và đào tạo về không phân biệt đối xử sẽ do Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử chỉ định. D. Giải Quyết Khiếu Nại. Toàn quyền theo quyết định của mình, VDH sẽ xác định khi nào đã đạt được giải pháp Khiếu Nại thỏa đáng. Trong trường hợp Nguyên Cáo vẫn không hài lòng với giải pháp, điều này không ngăn cản Nguyên Cáo theo đuổi bất kỳ cuộc điều tra, kháng cáo bổ sung hoặc biện pháp khắc phục nào khác mà họ có quyền hợp pháp.
Kiểm Soát Chất Lượng và Đảm Bảo Chất Lượng	Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử có thể ủy quyền việc giám sát cuộc điều tra cho lãnh đạo Văn Phòng hoặc Đặc Khu thích hợp, nhưng phải xem xét và quyết định và mọi kế hoạch hành động khắc phục trước khi gửi cho Nguyên Cáo để đảm bảo Khiếu Nại đó đã được điều tra đầy đủ. Nếu Nguyên Cáo khiếu nại lên VDH bằng văn bản về việc đóng hồ sơ khiếu nại bởi lý do chính đáng để nộp đơn vượt quá thời hạn 90 ngày bị từ chối, khi đó trong vòng 14 ngày theo lịch, Ủy Viên Y Tế Tiểu Bang phải xác định xem lý do chính đáng đó có nên được chấp nhận hoặc liệu Khiếu Nại sẽ vẫn bị đóng hồ sơ hay không. Nếu Nguyên Cáo không hài lòng với quyết định, cách giải quyết hoặc kế hoạch hành động khắc phục do Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử thông báo, Nguyên Cáo có thể, bằng văn bản và trong vòng 7 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được quyết định, yêu cầu sửa đổi quyết định hoặc kế hoạch hành động khắc phục đó. Trong vòng 7 ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu sửa đổi, Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử phải gửi cho Nguyên Cáo (i) quyết định sửa đổi hoặc (ii) thông báo rằng quyết định ban đầu vẫn có hiệu lực và giải trình lý do từ chối các sửa đổi được yêu cầu. Mọi sửa đổi đối với quyết định ban đầu hoặc kế hoạch hành động khắc phục sẽ phải được Ủy Viên Y Tế Tiểu Bang phê duyệt trước khi gửi cho Nguyên Cáo. Quyết định sửa đổi sẽ cấu thành quyết định chung cuộc của VDH đối với Khiếu Nại. Nếu Nguyên Cáo muốn nộp đơn than phiền cáo buộc bị trả thù dựa trên việc nộp đơn Khiếu Nại thì than phiền đó phải được nộp trong vòng 30 ngày kể từ ngày bị trả thù cáo buộc. Nếu Nguyên Cáo tin rằng họ đã là đối tượng bị trả thù trước khi nộp đơn Khiếu Nại về hành vi phân biệt đối xử, họ nên nộp đơn than phiền về hành vi trả thù cùng với Khiếu Nại về hành vi phân biệt đối xử và phải nộp đơn than phiền về hành vi trả thù trong vòng 30 ngày kể từ ngày bị trả thù cáo buộc. Việc than phiền sẽ được Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử đệ trình, điều tra và giải quyết theo các quy trình Khiếu Nại.

Quy Trình Khiếu Nại Phân Biệt Đối Xử

Tần Suất Sửa Đổi và Xem Xét	Quy trình này cần được xem xét để cập nhật những thông tin cần thiết không dưới mức tần suất mỗi năm.
--	---

Phê Duyệt Quy Trình

Người Xem Xét:

Joseph Hilbert

Ngày

Phó Ủy Viên phụ trách Văn Đền Chính Phủ và Pháp Lý

Người phê duyệt:

Karen Shelton, MD

Ngày

Ủy Viên Y Tế Tiểu Bang

Liên lạc:

Tên Liên Lạc: Claudia Guerrero-Barrera

Chức vụ Liên Lạc, Văn Phòng/Bộ Phận của Liên Lạc: Điều Phối Viên về Không Phân Biệt Đối Xử, Văn Phòng Ủy Viên

Email của liên lạc: Claudia.Guerrero-Barrera@vdh.virginia.gov

Số điện thoại của liên lạc: 804-489-7269