

歧视投诉流程

流程

目的:	这些流程的目的是建立起审核并解决歧视投诉的流程。
相关政策:	01.01.150 VDH 无歧视政策
相关表格和资源:	歧视投诉表
工作范围:	这些程序适用于公众因涉嫌歧视或报复而提出的投诉或申诉，以及 VDH 相关工作人员对这些投诉和申诉的审查和解决。 这些流程不适用于： • 04.02.101 Safety Events Policy（安全事件政策） 监管下的安全事件 • 与就业行为相关的歧视投诉或申诉将依据 人力资源办公室 (OHR) #2.05 Equal Employment Opportunity Policy（平等就业机会政策） 管理 • 行为将依据 OHR #2.35 Civility in the Workplace Policy（工作场所文明政策） 管理
责任:	无歧视协调员的责任如下： • 公正、及时且根据这些流程以及任何适用法律或规范审查所有投诉。 • 协调相应的人力资源或其他机构员工，解决持续性投诉或发现的歧视行为。 • 协调向机构工作人员提供有关歧视、报复或其他相应主题的任何必要培训。
流程:	I. 提出歧视投诉 A. 一般. 可以通过下列方式向 VDH 提交投诉： • 邮件：收件人：Non-Discrimination Coordinator（无歧视协调员），VDH, 109 Governor St., Richmond, VA 23219 • 电子邮件：Civil_Rights@VDH.Virginia.gov • 网上：https://redcap.link/VDHComplaint • 电话：（804）489-7269（TTY：1-800-828-1120 • 传真：(804) 864-7002 投诉必须写明被指控具有歧视性的问题或行为以及所寻求的补救或弥补。投诉人可以在 VDH 的协助下提出歧视投诉，其可能因残疾、年龄、种族、肤色、宗教、性别、国籍（包括英语水平）或任何其他受保护身份而受到歧视。

歧视投诉流程

	如果法律授权（家长、法定监护人、律师、代理权等）投诉人可以代表他人发起投诉，并且必须包含其授权代表涉事方的相应文件。如果并未包含文件，则 VDH 将申请调取文件，并应在 14 个自然日内取回。VDH 必须做出决定的时间期间，将从投诉人提供足够文件时开始。 VDH 将向因残疾或英语能力有限，需要沟通帮助才能提交歧视投诉的投诉人，免费提供翻译或替代沟通方式。 B. 及时提交。投诉必须在诉称歧视发生 90 个自然日内提交给 VDH。无论是通过邮件或电子方式提交，当 VDH 收到时，即视为投诉已“提交”。如果投诉人有正当理由，则 VDH 可以延长提交投诉的时间框架。 1.如果在指控歧视发生后超过 90 个自然日才提交投诉，则投诉人必须随附具有正当理由的解释信。如果投诉人未包含合理原因的解释信，则无歧视协调员应书面要求投诉人提交未能及时提起投诉的正当理由。投诉人必须在 VDH 要求下 14 天内提交正当理由。如果投诉人未能在要求的 14 天内提交正当理由，则投诉将因为未及时提交而结案。 2.如果投诉人提供了正当理由的解释，但是无歧视协调员发现其不满足正当理由的标准，则无歧视协调员将书面通知投诉人，该投诉已结案，以及结案的原因。 3.正当理由包括： a. 投诉人或受影响方患重病，无法及时提交； b. 在投诉人或受影响方的直系家庭中有人死亡或重病； c. 因事故造成重要记录被损毁； d. 很难在时限范围内找到文件； e. 在提起投诉前层尝试解决争端； f. 受影响方或投诉人没有足够能力去理解提交投诉的时间框架； g. 投诉人善意的在时限内将投诉寄送到了其他政府部门； h. 因异常或不可避免的情况阻碍了及时提交。 C. 日志记录和记录保留。无歧视协调员将在 VDH 歧视投诉日志中记录所有与投诉人相关的信息，并分配一个投诉参考编号。在采取与投诉有关的最后一项行动后，投诉记录必须保留三（3）年。 II. 审查和决定 A. 初步审查。对投诉进行的初步审查将决定是否应对投诉进行进一步调查、结案或转至别处。
--	---

歧视投诉流程

	1.无歧视协调员将进行初步投诉审查，并审查下列要点，以判断投诉是否有效且需要进一步调查： a. 是否及时提起了投诉，或是否有延期提交的正当理由？ b. 由受影响方或其他委托人提起的投诉是否得到了正当授权，能够代表受影响方提起投诉？ c. 投诉人的问题是否应受 VDH 的法律、合同和/或监管审核？ d. 是否为民事权要求？ 2.如果满足下列情况，则投诉无效： a. VDH 没有法律管辖权来调查投诉； b. 投诉未能证明违反了民事法律或规范； c. 未能及时提起投诉，且不存在接受申诉的正当理由； d. 投诉人未能提交正当的授权，以代表受影响方； e. 投诉具有推测性、结论性或不连贯性，或缺乏足够的细节来推断歧视行为，并且投诉人没有在 VDH 无歧视协调员提出要求后 14 个自然日内提供其要求的信息，除非投诉人申请了额外时间来提供所要求的信息。投诉人提交回复的时间将不计入 VDH 对投诉做出决定的总天数内； f. 投诉已经由其他联邦、州、或当地民事机构或通过其他内部申诉流程进行过调查，且根据 VDH 认可的法律标准，已经存在类似的解决过程，或，仍然处于待决状态，VDH 预计将根据 VDH 认可法律标准，采取类似的解决流程。VDH 将告知投诉人，如果对案件的是非曲直没有做出决定，则其有权在其他实体的申诉完成后 60 天内向 VDH 重新提交投诉；或 g. 投诉人已在州或联邦法院对同一被告人提出了基于相同行为事实的相同或类似指控。VDH 将告知投诉人，如果对案件的是非曲直没有做出决定或当庭对投诉进行和解，则其有权在法庭诉讼终止后 60 天内向 VDH 重新提交投诉。 3.在提起投诉的五个工作日内，如果存在下列情况，VDH 无歧视协调员将书面通知投诉人（i）如果投诉人是代表他人投诉，需要授权的证明；（ii）未能及时提交的正当理由；（iii）处理投诉所需的额外信息；（iv）投诉无效及其原因；或（v）将对投诉进行调查。 B. 调查。所有有效，及时的投诉均将进行调查。调查可能为非正式，但是其将确保全面，让所有相关方都有计划提交与投诉相关的证据。无歧视协调员将向被指控参与歧视的一方提供申诉人提交的申诉书和任何其他文件的副本。各方有权在收到投诉材料 14 个自然日内（除非已批准延期），向无歧视协调员提交书面回复。在收到回复后，无歧视协调员可能会联系其他人员，以收集必要的事实，来完成全面的调查。 C. 书面决定。无歧视协调员将为调查过的所有投诉撰写书面决定。
--	---

歧视投诉流程

	1.在向 VDH 提起投诉的 90 个自然日内, 无歧视协调员应向投诉人和被指控参与了歧视的相关方发出书面决定。如果有正当理由或 VDH 要求额外信息, 则 90 天将延长 (即, 如果 VDH 要求正当理由, 且投诉人在收到要求 7 天内进行了回复, 则做出决定的截止日期将为收到投诉后第 97 天)。此外, 在复杂的情况下, 如果在初次 90 天到期之前, 得到投诉人的书面同意, 则无歧视协调员可以将做出决定的时间额外延长 30 个自然日。 2.无歧视协调员将在确定诉称歧视是否发生时, 将采取或然性证据标准。如果发生歧视的可能性更大, 即表示存在或然性证据。 3.无歧视协调员将全面解释所做决定的理由, 并包括: a. VDH 对投诉做出决定的正当理由; b. 确定投诉所有相关方的身份; c. 诉称歧视行为的概述; d. 被指控参与歧视的一方的答复摘要; e. 调查期间收集的任何其他信息摘要; f. 是否有足够的事实, 根据主要证据得出歧视发生的结论; 且 g. 如果发现存在歧视, VDH 将按照纠正行为方案解决歧视问题。 在决定中奖同时将告知投诉人, 如果他们对 VDH 的决定不满意, 则投诉人有权寻求进一步的行政或法律补救措施。该决定中奖包含联邦民事官员的联系信息。 根据需求或要求, 受影响的个人将被告知投诉情况, 并提供 VDH 最终决定的副本。 D. 预期诉讼。如果无歧视协调员在调查投诉期间或之后的任何时候意识到, 投诉人打算或可能因涉嫌歧视而向 VDH 或英联邦寻求法律索赔, 则无歧视协调员应通知 VDH 总务办公室总务部主任。如果针对 VDH 或英联邦提起了法律索赔, 则总务部主任应在必要时通知弗尼吉亚洲财政部下属的风险管理部。 III.解决和纠正措施 A. 纠正措施方案: 如果投诉调查发现发生了歧视, 则无歧视系谏讨厌将与相应 VDH 执行部门合作, 制定纠正措施方案。 1.如果 VDH 雇员、志愿者或实习生参与了歧视, 则无歧视协调员将把调查结果和纠正措施方案转发给雇员的部门主任和 VDH 人力资源办公室。
--	---

歧视投诉流程

	2.如果投诉涉及 VDH 供应商、承包商、或子承包商，则无歧视协调员应将调查结果和纠正措施方案转交 VDH 采购和总务办公室，以及相应的 VDH 联系经理。 3.如果投诉涉及违反隐私权，比如违反了《Health Insurance Portability and Accountability Act（健康保险流通和责任法案）》（HIPAA），则无歧视协调员应同时咨询 VDH 隐私办公室，以制定纠正措施方案。 B. 培训审批。纠正措施方案应包含相关歧视主题的无歧视培训，其应在使用前由无歧视协调员审查和批准。 C. 实施模板。采取纠正措施方案和无歧视培训的期限，应由无歧视协调员指定。 D. 投诉解决。VDH 应自行决定何时能够提出令人满意的投诉解决方案。如果投诉人仍然对解决方案不满意，则其并不妨碍投诉人进行任何额外的调查、上诉或其他法律上有权获得的补救措施。
质量控制和质量保证	无歧视协调员可将调查监督委托给相应的办公室或地区领导，但应在将决定和任何纠正措施方案发送给投诉人之前，对其进行审查，以确保投诉得到充分调查。 如果投诉人向 VDH 进行书面申诉，则如果因超过 90 天期限的正当理由被驳回，而造成投诉被结案，则州卫生局局长应在 14 个自然日内确定是否应接受正当理由，或继续将投诉结案。 如果投诉人对无歧视协调员做出的决定、解决方案或纠正措施方案不满意，则投诉人可以在收到决定的 7 个自然日内，书面申请对决定或纠正措施方案进行修改。无歧视协调员应当在收到修改申请的 7 个自然日内，向投诉人发出（i）修改决定或（ii）通知做出原决定的原则，以及拒绝修订申请的正当理由。任何对原决定或纠正措施方案做出的修改，在发送给投诉人之前，均应得到州卫生局主任的批准。修改后的决定即为 VDH 对投诉做出的最终决定。 如果投诉人希望在所提交投诉的基础上提出对报复的申诉，则必须在指控报复后 30 天内提出申诉。如果投诉人认为他们在提交歧视投诉前遭到了报复，则他们应随歧视投诉提交报复申诉，并且必须在诉称报复行为发生的 30 天内提起报复申诉。无歧视协调员将根据投诉流程对提交申诉、调查并解决。
修订和审查的频率	应至少每年对该流程进行一次必要的更新审查。

歧视投诉流程

流程审批

审核人:

Joseph Hilbert

政府和监管事务副主任

日期

批准人:

Karen Shelton, MD
州卫生主任

日期

联系人:

联系人姓名: Claudia Guerrero-Barrera

联系人职称, 联系人办公室/部门: 无歧视协调员, 主任办公室

联系人电子邮件: Claudia.Guerrero-Barrera@vdh.virginia.gov

联系人电话号码: 804-489-7269