

إجراءات تقديم شكوى التمييز

الإجراءات	
الغرض:	الغرض من هذه الإجراءات هو إنشاء عملية لمراجعة شكوى التمييز وحلها.
السياسة ذات الصلة:	سياسة إدارة VDH لعدم التمييز 01.01.150
النماذج والموارد ذات الصلة:	نموذج شكوى التمييز
نطاق العمل:	تنطبق هذه الإجراءات على تقديم الشكاوى أو التظلمات من قبل أفراد الجمهور بشأن التمييز أو الانتقام المزعوم ومراجعة تلك الشكاوى والتظلمات وحلها من قبل موظفي إدارة VDH المناسبين. لا تنطبق هذه الإجراءات على: <ul style="list-style-type: none"> أحداث السلامة التي تحكمها سياسة أحداث السلامة 04.02.101 الشكاوى أو التظلمات المتعلقة بالتمييز في ممارسات التوظيف التي تحكمها سياسة تكافؤ فرص العمل رقم 2.05 الخاصة بمكتب الموارد البشرية (OHR) السلوك الذي تحكمه سياسة الكياسة في مكان العمل رقم 2.35 الخاصة بمكتب الموارد البشرية (OHR)
المسؤوليات:	مسؤوليات منسق عدم التمييز هي كما يلي: <ul style="list-style-type: none"> مراجعة جميع الشكاوى بشكل عادل، وفي الوقت المناسب، ووفقاً لهذه الإجراءات وأي قوانين أو لوائح معمول بها. التنسيق مع الموارد البشرية المناسبة أو موظفي الوكالة الآخرين لمعالجة الشكاوى المتسقة أو التمييز القائم. التنسيق لتوفير أي تدريب مطلوب لموظفي الوكالة بشأن التمييز أو الانتقام أو المواضيع الأخرى المناسبة.
الإجراء:	أولاً. تقديم شكوى التمييز <p>أ. عام يمكن تقديم الشكاوى إلى إدارة VDH عبر الوسائل التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> البريد: عناية: منسق سياسة عدم التمييز، VDH, 109 Governor St., Richmond, VA 23219 البريد الإلكتروني: Civil_Rights@VDH.Virginia.gov عبر الإنترنت: https://redcap.link/VDHComplaint رقم الهاتف: (804) 2770-914 (هاتف الصم وضعاف السمع: 1-800-828-1120) الفاكس: (804) 7002-864 <p>يجب أن تذكر الشكاوى المشكلة أو الإجراء المزعوم أنه تمييزي والمعالجة أو الانتصاف المطلوب. قد يتلقى مقدمو الشكاوى المساعدة من إدارة VDH في تقديم شكوى تمييز تدعي أن مقدم الشكاوى ربما تعرض للتمييز على أساس الإعاقة أو العمر أو العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو الأصل القومي (بما في ذلك إتقان اللغة الإنجليزية) أو أي حالة محمية أخرى.</p> <p>يجوز لمقدمي الشكاوى تقديم شكوى نيابةً عن شخص آخر إذا كانوا ممولين قانونياً للقيام بذلك (الوالد، الوصي القانوني، المحامي، من خلال التوكيل الرسمي، وما إلى ذلك) ويجب عليهم إدراج الوثائق المناسبة المتعلقة بتفويضهم لتمثيل الطرف المتأثر. إذا لم يتم تضمين تلك الوثائق، فسوف ترسل إدارة VDH طلباً</p>

إجراءات تقديم شكوى التمييز

للحصول على الوثائق، وتطلب إعادتها خلال 14 يومًا تقويميًا. سنبدأ الفترة الزمنية التي يجب على إدارة VDH خلالها إصدار قرار عندما يقدم مقدم الشكوى الوثائق الكافية.

ستوفر إدارة VDH، دون أي تكلفة، خدمات الترجمة أو أشكال الاتصالات البديلة لأي مقدم شكوى يحتاج إلى مساعدة في الاتصال لتقديم شكوى تمييز بسبب الإعاقة أو الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية.

ب. الإيداع في الوقت المناسب. يجب تقديم شكوى إلى إدارة VDH خلال 90 يومًا تقويميًا من تاريخ التمييز المزعوم. تعتبر الشكوى "مقدمة" عند استلامها من قبل إدارة VDH، سواء تم تقديمها عن طريق البريد أو الوسائل الإلكترونية. إذا أظهر مقدم الشكوى سببًا وجيهًا، يجوز لإدارة VDH تمديد الإطار الزمني لتقديم الشكوى.

1. إذا تم تقديم الشكوى بعد أكثر من 90 يومًا تقويميًا من تاريخ التمييز المزعوم، فيجب على مقدم الشكوى تضمين شرح للسبب الوجيه للتأخير في تقديم الشكوى. إذا لم تتضمن الشكوى شرحًا لسبب وجيه، سيطلب منسق عدم التمييز، كتابيًا، من مقدم الشكوى تقديم مبرر لسبب وجيه لعدم تقديم الشكوى في الوقت المناسب. يجب على مقدم الشكوى تقديم مبرر لسبب وجيه خلال 14 يومًا من طلب إدارة VDH. إذا لم يقدم مقدم الشكوى التبرير خلال 14 يومًا من تاريخ الطلب، فسيتم إغلاق الشكوى بسبب تقديمها في وقت غير مناسب.

2. إذا قدم مقدم الشكوى تفسيرًا لسبب وجيه ولكن منسق عدم التمييز وجد أنه لا يفي بمعيار السبب الوجيه، فسيقوم منسق عدم التمييز بإخطار مقدم الشكوى كتابيًا بإغلاق الشكوى وسبب الإغلاق.

3. قد يشمل السبب الوجيه ما يلي:

- أ. كان مقدم الشكوى أو الطرف المتأثر يعاني من مرض خطير، مما حال دون تقديم الشكوى في الوقت المناسب؛
- ب. كانت هناك حالة وفاة أو مرض خطير في الأسرة المباشرة لمقدم الشكوى أو الطرف المتأثر؛
- ج. تسبب حادث في تدمير سجلات مهمة؛
- د. كان من الصعب العثور على الوثائق في الحدود الزمنية المحددة؛
- هـ. جرت محاولة لحل النزاع قبل تقديم الشكوى؛
- و. افتقر الطرف المتأثر أو مقدم الشكوى إلى القدرة على فهم الإطار الزمني لتقديم الشكوى؛
- ز. قام مقدم الشكوى بإرسال الشكوى إلى وكالة حكومية أخرى بحسن نية خلال المهلة الزمنية المحددة؛ أو
- ح. حالت الظروف غير العادية أو التي لا يمكن تجنبها دون تقديم الشكوى في الوقت المناسب.

ج. التسجيل والاحتفاظ بالسجلات. سيقوم منسق عدم التمييز بتسجيل جميع المعلومات المتعلقة بالشكوى في سجل شكاوى التمييز الخاص بإدارة VDH وسيقوم بتعيين رقم مرجعي للشكوى. يجب الاحتفاظ بسجلات الشكوى لمدة ثلاث (3) سنوات بعد الإجراء الأخير المتعلق بالشكوى.

ثانيًا المراجعة والتقرير

أ. المراجعة الأولية. ستحدد المراجعة الأولية للشكوى ما إذا كان ينبغي إجراء مزيد من التحقيق في الشكوى أو إغلاقها أو إحالتها إلى مكان آخر.

1. سيقوم منسق عدم التمييز بإجراء مراجعة أولية للشكوى وسيقوم بتقييم النقاط التالية لتحديد ما إذا كانت الشكوى صحيحة وتحتاج إلى مزيد من التحقيق:

- أ. هل تم تقديم الشكوى في الوقت المناسب أم أن هناك سبب وجيه لتأخر تقديم الشكوى؟
- ب. هل تم تقديم الشكوى من قبل الطرف المتأثر أو شخص لديه التفويض المناسب لمتابعة الشكوى نيابة عن الطرف المتأثر؟

إجراءات تقديم شكوى التمييز

ج. هل تقع مشكلة مقدم الشكوى ضمن السلطة القانونية و/أو التعاقدية و/أو سلطة VDH للمراجعة؟

د. هل الشكوى متعلقة بمطالبة بالحقوق المدنية؟

2. ستكون الشكوى غير صالحة إذا:

أ. لم يكن لدى إدارة VDH السلطة القانونية للتحقيق في الشكوى؛
ب. فشلت الشكوى في الإشارة إلى انتهاك قوانين أو لوائح الحقوق المدنية؛
ج. لم يتم تقديم الشكوى في الوقت المناسب ولم يكن هناك سبب وجيه لقبول التظلم؛
د. لم يقدم مقدم الشكوى التفويض المناسب لتمثيل الطرف المتأثر؛
هـ. كانت الشكوى تخمينية أو استنتاجية أو غير متماسكة أو تفتقر إلى التفاصيل الكافية لاستنتاج التمييز ولم يقدم مقدم الشكوى المعلومات التي طلبها منسق عدم التمييز في إدارة VDH خلال 14 يومًا تقويميًا من الطلب، ما لم يطلب مقدم الشكوى وقتًا إضافيًا لتقديم المعلومات المطلوبة. لن يتم احتساب الفترة الزمنية التي استغرقها مقدم الشكوى لتقديم الرد ضمن إجمالي عدد الأيام التي يتعين على إدارة VDH اتخاذ قرار بشأن الشكوى؛

و. تم التحقيق في الشكوى من قبل وكالة حقوق مدنية فيدرالية أو ولائية أو محلية أخرى أو من خلال إجراءات التظلم الداخلية الأخرى، وكانت هناك عملية حل مماثلة وفقًا للمعايير القانونية المقبولة لدى VDH أو، إذا كانت الشكوى لا تزال معلقة، تتوقع إدارة VDH أنه سيكون هناك عملية حل مماثلة وفقًا للمعايير القانونية المقبولة لدى VDH. ستبلغ إدارة VDH مقدم الشكوى بالحق في إعادة تقديم الشكوى إلى إدارة VDH في غضون 60 يومًا من استكمال إجراء الكيان الآخر إذا لم يكن هناك قرار بشأن موضوع الدعوى؛ أو

ز. تم تقديم نفس الادعاءات أو ادعاءات مماثلة بناءً على نفس الحقائق العملية من قبل مقدم الشكوى ضد نفس المتلقي في محكمة الولاية أو المحكمة الفيدرالية. ستقوم إدارة VDH بإبلاغ مقدم الشكوى بالحق في إعادة تقديم الشكوى خلال 60 يومًا من انتهاء إجراءات المحكمة إذا لم يكن هناك قرار بشأن موضوع القضية أو تسوية للشكوى أمام المحكمة.

3. في غضون خمسة أيام عمل من تقديم الشكوى، سيقوم منسق عدم التمييز في إدارة VDH بإخطار مقدم الشكوى كتابيًا إذا (1) كان هناك حاجة إلى إثبات التفويض، في حالة تقديم شكوى نيابة عن شخص آخر؛ أو (2) كانت هناك حاجة إلى سبب وجيه بسبب تقديم الشكوى في الوقت غير المناسب؛ أو (3) كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية لمعالجة الشكوى؛ أو (4) كانت الشكوى غير صالحة وسبب ذلك؛ أو (5) إخطاره بأنه سيتم التحقيق في الشكوى.

ب- التحقيق. سيتم التحقيق في جميع الشكاوى الصحيحة والمقدمة في الوقت المناسب. قد يكون هذا التحقيق غير رسمي، لكنه سيكون شاملاً، مما يتيح لجميع الأطراف المعنية فرصة تقديم الأدلة ذات الصلة بالشكوى. سيقدم منسق عدم التمييز للطرف المزعم تورطه في التمييز نسخة من الشكوى وأي مستندات أخرى مقدمة من مقدم الشكوى. يحق للطرف أن يقدم ردًا كتابيًا إلى منسق عدم التمييز خلال 14 يومًا تقويميًا من استلام مواد الشكوى، ما لم يتم منحه تمديدًا. بعد استلام الرد، يجوز لمنسق عدم التمييز الاتصال بأفراد آخرين لجمع الحقائق اللازمة لإكمال تحقيق شامل.

ج. القرار الكتابي. سيقوم منسق عدم التمييز بإعداد قرار مكتوب بشأن جميع الشكاوى التي يتم التحقيق فيها.

1. في غضون 90 يومًا تقويميًا من تقديم الشكوى إلى إدارة VDH، سيصدر منسق عدم التمييز قرارًا مكتوبًا إلى مقدم الشكوى والطرف الذي يُزعم أنه شارك في التمييز. سيتم تمديد فترة الـ 90 يومًا إذا طلبت إدارة VDH سببًا وجيهًا أو معلومات إضافية (على سبيل المثال، إذا طلبت إدارة VDH سببًا وجيهًا وأجاب مقدم الشكوى بعد 7 أيام من تقديم الطلب، فسيكون الموعد النهائي لاتخاذ القرار هو 97 يومًا من تاريخ تلقي الشكوى). بالإضافة إلى ذلك، في الأمور المعقدة، يجوز لمنسق عدم التمييز تمديد الفترة الزمنية لاتخاذ قرار لمدة تصل إلى 30 يومًا تقويميًا إضافيًا إذا وافق مقدم الشكوى كتابيًا على ذلك قبل انقضاء فترة التسعين يومًا الأولية.

إجراءات تقديم شكوى التمييز

2. سيستخدم منسق عدم التمييز معيار رجحان الأدلة عند تحديد ما إذا كان التمييز المزعوم قد حدث أم لا. ويتوفر رجحان للأدلة إذا كان احتمال حدوث التمييز أكثر من عدمه.

3. سيشرح منسق عدم التمييز بشكل كامل الأساس المنطقي للقرار ويتضمن ما يلي:

- أ. اختصاص إدارة VDH باتخاذ قرار بشأن الشكوى؛
- ب. تحديد هوية جميع الأطراف ذات الصلة بالشكوى؛
- ج. ملخص الإجراءات (الإجراءات) التمييزي المزعوم؛
- د. ملخص الرد الوارد من الطرف المزعوم تورطه في التمييز؛
- هـ. ملخص لأية معلومات أخرى تم جمعها أثناء التحقيق.
- و. ما إذا كانت هناك حقائق كافية للاستنتاج، من خلال رجحان الأدلة، بحدوث التمييز؛
- ز. إذا تبين حدوث تمييز، فسوف يتبع ذلك تنفيذ خطة العمل التصحيحية الخاصة بإدارة VDH لمعالجة التمييز.

سيبلغ القرار أيضاً مقدم الشكوى أنه إذا لم يكن راضياً عن قرار إدارة VDH، فإن لمقدم الشكوى الحق في متابعة المزيد من سبل الانتصاف الإدارية أو القانونية. سيتضمن القرار معلومات الاتصال بالمكتب الفيدرالي للحقوق المدنية.

حسب الحاجة أو المطلوب، سيتم إبلاغ الفرد المتأثر بالشكوى وسيتم تزويده بنسخة من القرار النهائي لإدارة VDH.

د- التناقضي المتوقع. إذا أصبح منسق عدم التمييز على علم، في أي وقت أثناء أو بعد التحقيق في الشكوى، أن مقدم الشكوى ينوي أو من المحتمل أن يسعى إلى مقاضاة إدارة VDH أو الكومنولث بسبب التمييز المزعوم، يجب على منسق عدم التمييز إخطار مدير قسم الخدمات العامة في مكتب الخدمات العامة التابع لإدارة VDH. إذا تم تقديم مطالبة قانونية ضد إدارة VDH أو الكومنولث، فيجب على مدير قسم الخدمات العامة إخطار قسم إدارة المخاطر داخل إدارة الخزانة في فيرجينيا، حسب الحاجة.

ثالثاً القرار والإجراءات التصحيحية

أ. خطة العمل التصحيحية: إذا وجد التحقيق في الشكوى حدوث تمييز، فسيعمل منسق عدم التمييز مع وحدة عمل VDH المناسبة لوضع خطة عمل تصحيحية.

1. إذا شارك موظف أو متطوع أو متدرب في VDH في التمييز، فسيقوم منسق عدم التمييز بإحالة نتائج التحقيق وخطة العمل التصحيحية إلى مدير القسم التابع له الموظف ومكتب الموارد البشرية في VDH.
 2. إذا كانت الشكوى تتعلق ببائع أو مقاول أو مقاول من الباطن لدى VDH، فسيقوم منسق عدم التمييز بإحالة نتائج التحقيق وخطة العمل التصحيحية إلى مكتب المشتريات والخدمات العامة التابع لإدارة VDH، بالإضافة إلى مدير عقد VDH المعني.
 3. إذا كانت الشكوى تنطوي على انتهاك للخصوصية، مثل انتهاك قانون قابلية التأمين الصحي للنقل والمساءلة (HIPAA)، فسيقوم منسق عدم التمييز أيضاً باستشارة مسؤول الخصوصية في VDH لتطوير خطة العمل التصحيحية.
- ب. الموافقة على التدريب. يجب أن تتضمن خطة العمل التصحيحية تدريباً على عدم التمييز حول موضوعات التمييز ذات الصلة والتي تمت مراجعتها والموافقة عليها قبل الاستخدام من قبل منسق عدم التمييز.
- ج. الجدول الزمني للتنفيذ. يتم تحديد الفترات الزمنية لتنفيذ خطة العمل التصحيحية والتدريب على عدم التمييز من قبل منسق عدم التمييز.

إجراءات تقديم شكوى التمييز

<p>د. حل الشكوى. تحدد إدارة VDH، وفقاً لتقديرها الخاص، متى يتم التوصل إلى حل مرضٍ للشكوى. إذا ظل مقدم الشكوى غير راضٍ عن القرار، فإن هذا لا يمنعه من متابعة أي تحقيق إضافي أو استئناف أو أي تعويض آخر يحق له الحصول عليه قانوناً.</p>	
<p>يجوز لمنسق عدم التمييز تفويض الإشراف على التحقيق إلى المكتب المناسب أو قيادة المنطقة، ولكن يجب عليه مراجعة القرار وأي خطة عمل تصحيحية قبل إرسالها إلى مقدم الشكوى لضمان التحقيق في الشكوى بشكل مناسب.</p> <p>إذا استأنف مقدم الشكوى إلى VDH، كتابياً، وكان إغلاق الشكوى بسبب رفض سبب وجيه لتقديمها بعد فترة الـ 90 يوماً، يجب على مفوض الصحة بالولاية، في غضون 14 يوماً تقويمياً، تحديد ما إذا كان ينبغي قبول السبب الوجيه أو تظل الشكوى مغلقة.</p> <p>إذا لم يكن مقدم الشكوى راضياً عن القرار أو الحل أو خطة العمل التصحيحية التي أرسلها منسق عدم التمييز، يجوز لمقدم الشكوى، كتابياً وفي غضون 7 أيام تقويمية من استلام القرار، أن يطلب تعديل القرار أو خطة العمل التصحيحية. يجب على منسق عدم التمييز، خلال 7 أيام تقويمية من استلام طلب التعديل، إرسال (1) القرار المعدل إلى مقدم الشكوى أو (2) إخطار بأن القرار الأصلي قائم والمبرر لرفض التعديلات المطلوبة. يجب أن تتم الموافقة على أي تعديلات على القرار الأصلي أو خطة العمل التصحيحية من قبل مفوض الصحة بالولاية قبل إرسالها إلى مقدم الشكوى. يشكل القرار المعدل الإجراء النهائي الذي اتخذته إدارة VDH بشأن الشكوى.</p> <p>إذا رغب مقدم الشكوى في تقديم تظلم يدعي فيه الانتقام بناءً على تقديم شكوى، فيجب تقديم التظلم خلال 30 يوماً من الانتقام المزعوم. إذا اعتقد مقدم الشكوى أنه تعرض للانتقام قبل تقديم شكوى التمييز، فيجب عليه تقديم تظلم من الانتقام مع شكوى التمييز ويجب عليه تقديم التظلم من الانتقام في غضون 30 يوماً من الانتقام المزعوم. سيتم تقديم التظلم والتحقيق فيه وحله بواسطة منسق عدم التمييز وفقاً لإجراءات الشكوى.</p>	<p>مراقبة الجودة و ضمان الجودة</p>
<p>يجب مراجعة هذا الإجراء للحصول على التحديثات اللازمة سنوياً على الأقل.</p>	<p>تكرار التفتيحات و المراجعات</p>

مكتب المفوض

رقم الإجراء إدارة الصحة في فيرجينيا P 01.01.150

ريخ السريان: 2023/01/11

تاريخ المراجعة الأخيرة: 2023/01/11

تاريخ دورة المراجعة التالية: 2024/01/11



إجراءات تقديم شكوى التمييز

الموافقة على الإجراء

التاريخ

المراجع:

Joseph Hilbert

نائب المفوض للشؤون الحكومية والتنظيمية

التاريخ

المصدق:

Karen Shelton، طبيبة

مفوض الصحة بالولاية

جهة الاتصال (جهات الاتصال):

اسم جهة الاتصال Cameron Moore
مسمى جهة الاتصال، مكتب/قسم جهة الاتصال: منسق عدم التمييز، مكتب المفوض
البريد الإلكتروني لجهة الاتصال: Cameron.moore@vdh.virginia.gov
رقم هاتف جهة الاتصال: 2770-914-804