

Sở Tiện ích Công Massachusetts

Thông báo Chống phân biệt Đối xử, Kế hoạch Khiếu nại Phần VI

Sở Tiện ích Công (“DPU”) không phân biệt đối xử bất kể giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tín ngưỡng, nguồn gốc quốc gia (bao gồm cả trình độ tiếng Anh hạn chế), nhận dạng giới tính, thu nhập, tầng lớp, khuyết tật, tuổi tác, khuynh hướng tình dục, sắc tộc, thông tin di truyền, tổ tiên hoặc tình trạng cựu chiến binh trong quản lý các chương trình hoặc hoạt động. DPU không trả thù hoặc đe dọa bất kỳ cá nhân nào vì đã thực hiện quyền tham gia các hoạt động được bảo vệ bởi luật và quy định hiện hành của liên bang và tiểu bang về dân quyền cũng như không phân biệt đối xử; phản đối các hành động bị cấm bởi luật và quy định hiện hành của liên bang và tiểu bang về dân quyền cũng như không phân biệt đối xử, hoặc nhằm mục đích can thiệp vào các quyền đó. DPU chịu trách nhiệm điều phối những nỗ lực tuân thủ và tiếp nhận câu hỏi liên quan đến các yêu cầu không phân biệt đối xử, được thực hiện theo luật liên bang hoặc tiểu bang, bao gồm Phần VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964, đã sửa đổi; Mục 504 của Đạo luật Phục hồi năm 1973; và Đạo luật Chống phân biệt Tuổi tác năm 1975.

Nếu quý vị tin rằng mình đã bị phân biệt đối xử liên quan đến một chương trình hoặc hoạt động của DPU hoặc nếu có bất kỳ câu hỏi nào về thông báo này hoặc bất kỳ chương trình, chính sách hoặc thủ tục chống phân biệt đối xử nào của DPU, quý vị có thể liên hệ điều phối viên chống phân biệt đối xử, xác định bên dưới để tìm hiểu cách thức và nơi nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử. Có thể tham khảo quy trình xử lý những khiếu nại như vậy dưới đây.

Andrea Rivera Casul

Điều phối viên Chống phân biệt đối xử

Văn phòng Điều hành các Vấn đề Năng lượng và Môi trường

100 Cambridge Street, Boston MA 02114

Điện thoại: 857-274-6194

Email: andrea.r.casul@mass.gov

- [I. Giới thiệu](#)
- [II. Nộp đơn Khiếu nại](#)
- [III. Xử lý Khiếu nại](#)
- [IV. Điều khoản khác](#)

I. Giới thiệu

Chính sách của Sở Tiện ích Công (“DPU”) là không ai bị từ chối phúc lợi hoặc bị phân biệt đối xử, đe dọa hoặc trả thù trong bất kỳ chương trình, dịch vụ hoặc hoạt động nào của DPU bất kể giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tín ngưỡng, nguồn gốc quốc gia (bao gồm cả trình độ tiếng Anh hạn chế), nhận dạng giới tính, thu nhập, giai cấp, khuyết tật, tuổi tác, khuynh hướng tình dục, dân tộc, thông tin di truyền, tổ tiên hoặc tình trạng cựu chiến binh. DPU cũng yêu cầu các nhà thầu phải tuân thủ chính sách này.

DPU tìm cách đảm bảo tuân thủ đầy đủ chính sách này và khuyến khích bất kỳ người nào tin rằng DPU, trong mọi chương trình hoặc hoạt động hoặc bất kỳ nhân viên hoặc nhà thầu nào đã vi phạm chính sách này phải báo cáo vi phạm đó như quy định trong thủ tục khiếu nại này. DPU xem xét những cáo buộc đó một cách nghiêm túc và cam kết giải quyết khiếu nại một cách công bằng, bình đẳng và nhanh chóng.

Tài liệu này nhằm mục đích hướng dẫn cho nhân viên DPU, những người được giao nhiệm vụ thực hiện thủ tục này cũng như hướng dẫn các thành viên của cộng đồng muốn gửi khiếu nại và các nhà thầu của DPU được yêu cầu trả lời khiếu nại. Thủ tục này không nhằm mục đích tạo ra bất kỳ quyền hợp pháp nào ngoài những quyền được thiết lập thông qua thủ tục khiếu nại theo yêu cầu của 40 CFR 7.90 và 40 CFR 5.135(b), cụ thể người khiếu nại có quyền giải quyết khiếu nại nhanh chóng và công bằng và DPU phải xác định một điều phối viên chống phân biệt đối xử.

II. Nộp đơn Khiếu nại

A. Ai có thể gửi khiếu nại?

Bất kỳ ai tin rằng mình hoặc bất kỳ người nào khác hoặc bất kỳ nhóm người cụ thể nào đã bị DPU hoặc một trong những nhân viên hoặc nhà thầu phân biệt đối xử, mà bị cấm theo luật chống phân biệt đối xử của liên bang hoặc tiểu bang đều có thể

gửi khiếu nại tới DPU. Xin lưu ý rằng mọi khiếu nại đều có thể trở thành hồ sơ công khai và được tiết lộ theo Luật Hồ sơ Công khai của Massachusetts.

Khiếu nại phải nộp trong vòng 180 ngày theo lịch kể từ (các) ngày xảy ra hành động bị cáo buộc phân biệt đối xử hoặc ngày phát hiện hoặc trường hợp cuối cùng cáo buộc tiếp tục xảy ra. Thời hạn này có thể được miễn với lý do chính đáng.

B. Tôi nên đưa thông tin gì vào đơn khiếu nại?

Khiếu nại sẽ mô tả đầy đủ nhất có thể các sự kiện và hoàn cảnh xung quanh cáo buộc phân biệt đối xử. Cũng nên bao gồm những thông tin sau:

1. Tên, địa chỉ và số điện thoại của người bị cáo buộc có hành vi phân biệt đối xử;
2. Nếu người khiếu nại được đại diện bởi luật sư hoặc người đại diện được ủy quyền khác thì tên, địa chỉ và (các) số điện thoại của luật sư hoặc người đại diện được ủy quyền;
3. Ngày xảy ra hành động bị cáo buộc phân biệt đối xử hoặc ngày mà người khiếu nại biết được hành vi cáo buộc phân biệt đối xử hoặc ngày xảy ra lần cuối cùng;
4. (Các) tên, (các) địa chỉ và chức danh của viên chức hoặc tổ chức bị cáo buộc phân biệt đối xử;
5. Tên và thông tin liên hệ của bất kỳ nhân chứng nào, bao gồm cả nhân viên hoặc nhà thầu của DPU có hiểu biết trực tiếp về hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc.

Vui lòng điền mẫu đơn khiếu nại DPU tại đây: (liên kết tại đây)

Vui lòng ký tên và đề ngày khiếu nại.

C. Tôi gửi khiếu nại bằng cách nào/ở đâu?

Khiếu nại phải gửi đến điều phối viên chống phân biệt đối xử của DPU: Andrea Rivera Casul. Có thể gửi khiếu nại bằng bất kỳ phương pháp nào sau đây:

Bằng thư điện tử:

andrea.r.casul@mass.gov

Bằng dịch vụ gửi thư thông thường, chuyển phát tận tay hoặc qua đêm:

Andrea Rivera Casul
Non-Discrimination Coordinator
Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Bằng điện thoại (xin lưu ý rằng khiếu nại sẽ được điều phối viên chống phân biệt đối xử chuyển thành văn bản): 857-274-6194.

D. Nếu tôi cần trợ giúp nộp đơn khiếu nại thì sao?

Nếu cần hỗ trợ nộp đơn khiếu nại vì bị mù, thị lực kém hoặc khuyết tật khác, trình độ tiếng Anh hạn chế hoặc bất kỳ rào cản nào khác trong việc tiếp cận thủ tục khiếu nại, vui lòng liên hệ với Andrea Rivera Casul, Điều phối viên Chống phân biệt đối xử bằng thư điện tử theo địa chỉ andrea.r.casul@mass.gov hoặc điện thoại theo số 857-274-6194. DPU có thể cung cấp dịch vụ biên dịch hoặc phiên dịch hoặc tiện ích hỗ trợ khác.

E. Có nơi nào khác ngoài DPU mà tôi có thể gửi khiếu nại không?

Tùy thuộc vào tính chất khiếu nại, có thể có một cơ quan liên bang sẽ xem xét khiếu nại của quý vị. DPU nhận tài trợ từ các cơ quan liên bang vừa cấm phân biệt đối xử từ những người nhận quỹ liên bang vừa có thủ tục để xem xét các cáo buộc rằng những người nhận đó không tuân thủ luật chống phân biệt đối xử của liên bang. Luật liên bang cấm phân biệt đối xử bất kể chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia (bao gồm cả trình độ tiếng Anh hạn chế), giới tính, tuổi tác và khuyết tật. Các cơ quan liên bang không thể xem xét khiếu nại rằng DPU đã vi phạm luật chống phân biệt đối xử của tiểu bang, bao gồm các loại phân biệt đối xử bổ sung.

Để biết danh sách các cơ quan liên bang hiện đang tài trợ cho DPU và có thể xem xét khiếu nại, vui lòng liên hệ Andrea Rivera Casul, Điều phối viên Chống phân biệt đối xử bằng thư điện tử theo địa chỉ andrea.r.casul@mass.gov.

III. Xử lý Khiếu nại

A. Tiếp nhận

Nhân viên DPU chịu trách nhiệm:	Điều phối viên chống phân biệt đối xử
Thời hạn hoàn thành:	10 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận

Điều phối viên chống phân biệt đối xử phải ghi lại tất cả khiếu nại và nhanh chóng xác nhận đã nhận được khiếu nại của người khiếu nại. Nếu xác nhận không bằng thư hoặc thư điện tử thì xác nhận phải được lập thành văn bản và cung cấp cho người khiếu nại.

Điều phối viên chống phân biệt đối xử phải đánh giá tất cả khiếu nại và xác định liệu có thể giải quyết khiếu nại một cách không chính thức hay không. Giải quyết khiếu nại không chính thức cần có sự đồng ý của người khiếu nại và phải được hoàn thành trong vòng 10 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận.

Nếu không thể giải quyết khiếu nại một cách không chính thức, điều phối viên chống phân biệt đối xử phải chuyển khiếu nại lên Luật sư Chính, thông báo cho Chánh Văn phòng và cập nhật nhật ký khiếu nại chống phân biệt đối xử trong vòng 10 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận.

B. Sàng lọc

Nhân viên DPU chịu trách nhiệm:

Luật sư Chính

Thời hạn hoàn thành:

10 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận

Sau khi nhận được khiếu nại từ điều phối viên chống phân biệt đối xử, Luật sư Chính sẽ sàng lọc khiếu nại theo các yêu cầu tối thiểu sau đây.

1. Đơn khiếu nại có tất cả thông tin theo yêu cầu của phần II.B ở trên và được ký tên và ghi ngày.
2. Đối tượng khiếu nại là DPU hoặc một trong những nhân viên hoặc nhà thầu.
3. Coi tất cả sự kiện cáo buộc trong đơn khiếu nại là đúng và rút ra mọi suy luận hợp lý chống lại chủ thể của đơn khiếu nại, đơn khiếu nại nêu rõ vi phạm luật chống phân biệt đối xử của liên bang hoặc tiểu bang, đã diễn ra trong vòng 180 ngày theo lịch kể từ ngày khiếu nại đã gửi.

Nếu Luật sư Chính xác định rằng không đáp ứng một hoặc nhiều yêu cầu tối thiểu, thì Luật sư Chính sẽ thông báo quyết định đó bằng văn bản cho người khiếu nại và điều phối viên chống phân biệt đối xử. Điều phối viên chống phân biệt đối xử sẽ cập nhật nhật ký khiếu nại chống phân biệt đối xử trong vòng 10 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được quyết định từ Luật sư Chính.

Nếu Luật sư Chính xác định rằng đáp ứng tất cả yêu cầu tối thiểu, thì Luật sư Chính sẽ chuyển đơn khiếu nại đến Chánh Văn phòng để giao và cập nhật nhật ký khiếu nại chống phân biệt đối xử trong vòng 10 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được khiếu nại từ điều phối viên chống phân biệt đối xử.

C. Giao

Nhân viên DPU chịu trách nhiệm:

Chánh Văn phòng

Thời hạn hoàn thành:

5 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận

Chánh Văn phòng phải: (1) giao đơn khiếu nại để điều tra và đề xuất cũng như đặt ra thời hạn hoàn thành cuộc điều tra đó; hoặc (2) chỉ đạo tạm dừng điều tra (xem Phần 3 bên dưới để biết thêm thông tin về Tạm dừng Điều tra) cho đến khi giải quyết được thủ tục tố tụng song song như vụ án tại tòa hoặc điều tra thực thi pháp luật. Trong cả hai trường hợp, Chánh Văn phòng phải hành động trong vòng 5 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được quyết định từ Luật sư Chính.

1. Lựa chọn Điều tra viên

Khi lựa chọn một điều tra viên công bằng, Chánh Văn phòng nên xem xét liệu khiếu nại có thể dẫn đến hành động nhân sự hay không, liệu khiếu nại có cáo buộc một khuôn mẫu hoặc cách hành xử hay không và liệu cuộc điều tra có thể yêu cầu chuyên môn kỹ thuật hay không. Điều tra viên được phép bao gồm bất kỳ nhân viên DPU nào cũng như nhân viên được phân công đến các phòng ban bên ngoài DPU sau đây, với sự đồng ý của cơ quan bên ngoài:

- Nguồn Nhân lực EEA (Cơ quan Môi trường Châu Âu)
- Trung tâm Chuyên môn HRD (Phát triển Nguồn Nhân lực)
- Cán bộ Cấp cao của DPU

2. Đặt ra Thời hạn

Chánh Văn phòng nên xem xét mức độ phức tạp của khiếu nại/điều tra và nhu cầu soạn thảo báo cáo và khuyến nghị, đồng thời đặt ra thời hạn không ít hơn 30 ngày theo lịch và không quá 90 ngày theo lịch để điều tra viên hoàn thành báo cáo.

3. Tạm dừng Điều tra

Vấn đề chủ thể của khiếu nại có thể chồng chéo với các thủ tục tố tụng hoặc điều tra khác -- hành chính, dân sự hoặc hình sự. Nếu có sự chồng chéo như vậy, Chánh Văn phòng nên xem xét liệu có nên tạm dừng điều tra khiếu nại cho đến khi giải quyết được thủ tục tố tụng hoặc điều tra khác hay không. Chánh Văn phòng cần xem xét:

- Điều tra có thể can thiệp với điều tra của cơ quan khác không? Nếu vậy, điều tra nào sẽ được ưu tiên?
- Có khiếu nại về *kết quả dự đoán* của một thủ tục hành chính đang diễn ra trước DPU không? Nếu vậy, hãy cân nhắc xem liệu điều tra có nên đợi cho đến khi thủ tục hành chính hoàn tất hay không.
- Có phải khiếu nại về *quy trình* đang được sử dụng để tiến hành một thủ tục hành chính đang diễn ra trước DPU không? Nếu vậy, hãy cân nhắc xem giải pháp kịp thời có thể cải thiện thủ tục hành chính đó như thế nào và việc tạm dừng có thể dẫn đến phải lặp lại toàn bộ hoặc một phần thủ tục đó như thế nào?
- Giải quyết thủ tục tố tụng khác có cung cấp thông tin thực tế giúp ích cho giải quyết khiếu nại không?

Chánh Văn phòng phải thông báo bằng văn bản cho những cá nhân sau đây về người hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ tiến hành điều tra và thời hạn điều tra đó: (a) người khiếu nại; (b) chủ thể; và (c) điều phối viên chống phân biệt đối xử. Nếu tạm dừng điều tra khiếu nại, Chánh Văn phòng phải thông báo bằng văn bản cho những cá nhân sau đây về bản chất của thủ tục tố tụng hoặc điều tra khác mà không tiết lộ bất kỳ thông tin bảo mật nào: (a) người khiếu nại; và (b) điều phối viên chống phân biệt đối xử.

D. Điều tra và Khuyến nghị

Nhân viên DPU chịu trách nhiệm:

Do Chánh Văn phòng phân công

Thời hạn hoàn thành:

Do Chánh Văn phòng quyết định

Điều tra viên được chỉ định có trách nhiệm tiến hành một cuộc điều tra kỹ lưỡng và không thiên vị, để đưa ra giải pháp nhanh chóng, công bằng và bình đẳng cho khiếu nại và, nếu thích hợp, đưa ra khuyến nghị. Ngay cả khi kết quả điều tra cho thấy không có vi phạm luật, điều tra viên vẫn nên xem xét liệu đề xuất cải thiện các

hoạt động của DPU có phù hợp hay không dựa trên thông tin thu thập được trong quá trình điều tra.

Tất cả nhân viên DPU phải: (1) hợp tác trong điều tra được thực hiện theo thủ tục khiếu nại này, (2) trả lời trung thực mọi câu hỏi do điều tra viên đặt ra, (3) cung cấp cho điều tra viên quyền truy cập bất kỳ tài liệu, sổ sách, hồ sơ hoặc dữ liệu nào khác của DPU mà điều tra viên yêu cầu, (4) cung cấp cho điều tra viên quyền truy cập bất kỳ cơ sở nào của DPU cho mục đích kiểm tra; và (5) cung cấp cho điều tra viên hỗ trợ kỹ thuật theo chỉ dẫn của Chánh Văn phòng.

Cuộc điều tra phải bao gồm phỏng vấn người khiếu nại, bất kỳ nhân chứng nào được người khiếu nại xác định, nhân viên liên quan của đối tượng điều tra (DPU hoặc nhà thầu) và bất kỳ nhân chứng nào được chủ thể điều tra xác định. Cuộc điều tra cũng phải bao gồm xem xét các tài liệu liên quan, kiểm tra các cơ sở liên quan và, nếu cần, tham khảo ý kiến của các chuyên gia kỹ thuật, bao gồm cả cố vấn pháp lý.

Khi kết thúc điều tra, điều tra viên có trách nhiệm soạn thảo báo cáo và khuyến nghị. Báo cáo phải bao gồm những phát hiện thực tế có liên quan, được hỗ trợ bởi bằng chứng vượt trội. Báo cáo cũng có thể bao gồm các hành động yêu cầu bởi chủ thể hoặc DPU, các hành động đề xuất để chủ thể hoặc DPU xem xét. Nếu báo cáo đưa ra kết luận về việc liệu có xảy ra vi phạm luật chống phân biệt đối xử của tiểu bang hoặc liên bang hay không, báo cáo phải bao gồm lý do dẫn đến kết luận đó. Nếu kết luận rằng vi phạm đó đã xảy ra thì báo cáo phải bao gồm ít nhất một hành động bắt buộc, được thiết kế để khắc phục vi phạm, tìm kiếm hoặc thực hiện biện pháp kỷ luật đối với nhân viên và/hoặc giảm thiểu nguy cơ vi phạm trong tương lai.

Sau khi hoàn thành bản dự thảo báo cáo và khuyến nghị, điều tra viên phải nộp bản dự thảo báo cáo cho Chánh Văn phòng và thông báo cho điều phối viên chống phân biệt đối xử về việc nộp báo cáo. Điều phối viên chống phân biệt đối xử phải cập nhật nhật ký khiếu nại chống phân biệt đối xử.

E. Thông qua hoặc Từ chối Báo cáo và Khuyến nghị

Nhân viên DPU chịu trách nhiệm:

Chánh Văn phòng

Thời hạn hoàn thành:

30 ngày làm việc kể từ khi nhận

Chánh Văn phòng sẽ xem xét mọi dự thảo báo cáo và khuyến nghị được chuẩn bị theo thủ tục khiếu nại này. Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được,

Chánh Văn phòng phải lấy ý kiến từ người khiếu nại và chủ thể, đồng thời cung cấp cho họ: (1) dự thảo báo cáo và khuyến nghị; hoặc (2) tóm tắt dự thảo báo cáo và khuyến nghị. Thời hạn lấy ý kiến là 10 ngày làm việc, trừ khi Chánh Văn phòng gia hạn thời hạn vì lý do chính đáng. Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận hoặc 15 ngày làm việc kể từ khi kết thúc thời gian lấy ý kiến, tùy theo thời điểm nào muộn hơn, Chánh Văn phòng phải quyết định xem có chấp nhận báo cáo và khuyến nghị bằng văn bản hay có sửa đổi hay không. Chánh Văn phòng phải thông báo quyết định đó bằng văn bản cho người khiếu nại, chủ thể và điều phối viên chống phân biệt đối xử. Điều phối viên chống phân biệt đối xử phải cập nhật nhật ký khiếu nại chống phân biệt đối xử để phản ánh rằng khiếu nại đã được giải quyết và cho biết liệu có bất kỳ hành động nào được yêu cầu hoặc khuyến nghị hay không. Chánh Văn phòng sẽ nhanh chóng cung cấp thông báo bằng văn bản về kết quả điều tra, bao gồm cả việc có phát hiện hành vi phân biệt đối xử hay không và mô tả quá trình điều tra.

IV. Điều khoản khác

A. Cấm Đe dọa và Trả thù

Không nhân viên hoặc nhà thầu nào của DPU có thể đe dọa hoặc trả thù bất kỳ người nào vì đã thực hiện các quyền của mình theo bất kỳ luật chống phân biệt đối xử nào của liên bang hoặc tiểu bang hoặc vì đã sử dụng thủ tục khiếu nại này. Cáo buộc trả thù sẽ được xử lý nhanh chóng và công bằng theo thủ tục khiếu nại này theo cách tương tự như vi phạm nghiêm trọng nguyên tắc chống phân biệt đối xử.

B. Tính toán và Kéo dài Thời gian

Nếu ngày cuối cùng diễn ra sự kiện là ngày mà các văn phòng của DPU đóng cửa thì sự kiện đó phải diễn ra vào ngày tiếp theo khi các văn phòng của DPU mở cửa.

Chánh Văn phòng có thể gia hạn bất kỳ thời hạn nào được quy định bởi thủ tục này vì lý do chính đáng. Chánh Văn phòng phải nhanh chóng thông báo thực tế và lý do mọi gia hạn cho điều phối viên chống phân biệt đối xử, chủ thể và người khiếu nại.

C. Giải quyết Tranh chấp Thay thế

Với sự đồng ý của người khiếu nại và chủ thể, Chánh Văn phòng có thể (nhưng không cần thiết) chuyển bất kỳ khiếu nại nào sang phương thức giải quyết tranh chấp thay thế (“ADR”) do hòa giải viên tạo điều kiện. Hòa giải viên có thể là nhân viên của DPU, nhân viên của cơ quan nhà nước khác hoặc bên thứ ba. Nếu bên thứ

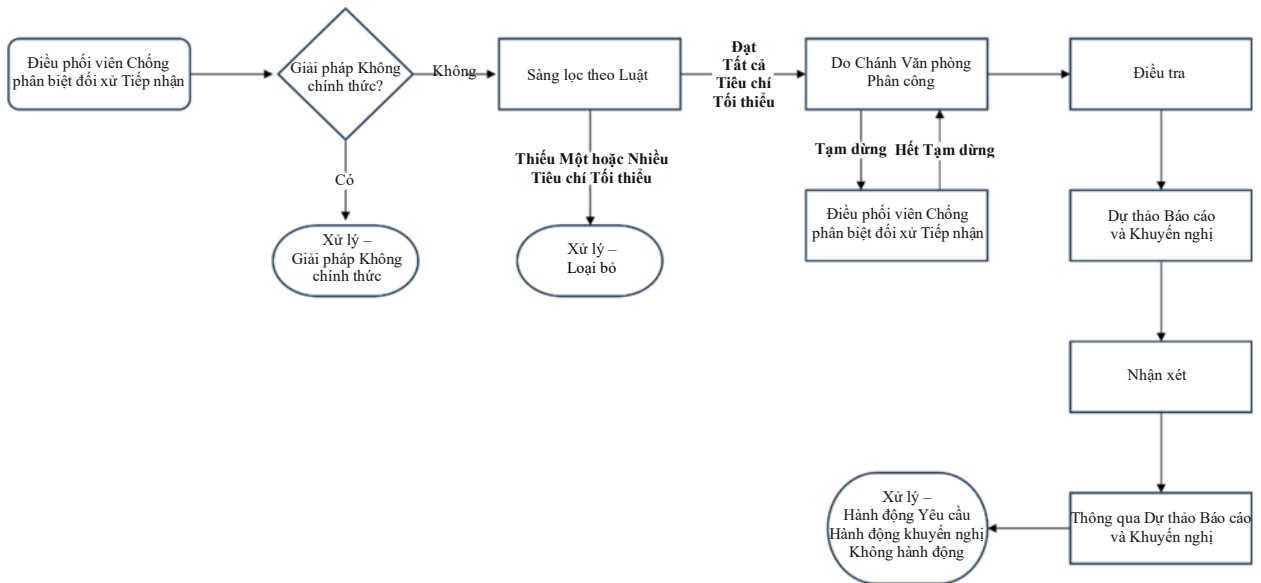
ba được sử dụng, chủ thể và người khiếu nại sẽ chịu trách nhiệm về mọi chi phí ADR. Các cuộc thảo luận với hòa giải viên là tự nguyện và bí mật, tuân theo mọi yêu cầu tiết lộ theo luật hồ sơ công cộng và sẽ không được điều tra viên sử dụng để tiến hành điều tra theo chính sách này. Trong quá trình ADR, mọi điều tra đều phải dừng lại. Nếu quy trình ADR thành công, điều tra có thể được giải quyết theo chỉ đạo của Chánh Văn phòng và điều phối viên chống phân biệt đối xử phải cập nhật nhật ký để phản ánh việc giải quyết khiếu nại thông qua ADR.

D. Vai trò của Điều phối viên Chống phân biệt đối xử

Điều phối viên Chống phân biệt đối xử thực hiện những chức năng sau:

- Cung cấp thông tin trong nội bộ và bên ngoài về quyền tiếp cận các chương trình, dịch vụ và hoạt động mà không phân biệt giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tín ngưỡng, nguồn gốc quốc gia (bao gồm cả trình độ tiếng Anh hạn chế), nhận dạng giới tính, thu nhập, khuyết tật, tuổi tác, khuynh hướng tình dục, dân tộc, thông tin di truyền, tổ tiên hoặc tình trạng cựu chiến binh.
- Cung cấp thông báo trong nội bộ và bên ngoài về thủ tục khiếu nại của DPU và khả năng nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử.
- Hỗ trợ công chúng nộp đơn khiếu nại
- Đóng vai trò là đầu mối liên lạc duy nhất cho người khiếu nại theo thủ tục khiếu nại và thông báo cho người khiếu nại về tình trạng điều tra.
- Lưu giữ nhật ký khiếu nại chống phân biệt đối xử của DPU.
- Khi thích hợp, giải quyết khiếu nại một cách không chính thức.
- Xem xét, với nhân sự phù hợp, trong vòng 30 ngày kể từ ngày bắt đầu mỗi năm tài chính và trong vòng 30 ngày kể từ ngày bắt đầu mỗi năm dương lịch, tất cả khiếu nại trong nhật ký khiếu nại nhằm xác định bất kỳ kiểu hoặc vấn đề mang tính hệ thống nào. Hỗ trợ giải quyết mọi kiểu hoặc vấn đề mang tính hệ thống được xác định.

Sơ đồ Quy trình Thủ tục Khiếu nại



Trong trường hợp khiếu nại được nhận bằng miệng, điều phối viên chống phân biệt đối xử phải ký tên và ghi ngày vào đơn khiếu nại.