VDH VIRGINIA DEPARTMENT OF HEALTH
To protect the health and promote the well-being of all people in Virginia.

आयुक्त का कार्यालय
VDH प्रक्रिया संख्या: 01.01.150 P
प्रभावी तारीख: 01-11-2023
पिछले संशोधन की तारीख: 01-11-2023
अगले समीक्षा चक्र की तारीख: 01-11-2024

भेदभाव शिकायत की प्रक्रियाएँ

पक्रियाएं

उद्देश्य:	भेदभाव की शिकायतों की समीक्षा और समाधान के लिए एक प्रक्रिया स्थापित करना इन प्रक्रियाओं का उद्देश्य है।
संबंधित नीति:	01.01.150 VDH गैर-भेदभाव नीति
संबंधित फॉर्म्स और संसाधन:	भेदभाव शिकायत का फॉर्म
कार्य का दायरा:	ये प्रक्रियाएं कथित भेदभाव या प्रतिशोध के लिए जनता के सदस्यों द्वारा शिकायतें प्रस्तुत करने और उपयुक्त VDH कर्मचारियों द्वारा उन शिकायतों और शिकायतों की समीक्षा और समाधान पर लागू होती हैं। ये प्रक्रियाएँ इन पर लागू नहीं होती हैं: • 04.02.101 सुरक्षा कार्यक्रम नीति द्वारा शासित सुरक्षा कार्यक्रम • मानव संसाधन कार्यालय (OHR) #2.05 समान रोजगार अवसर नीति द्वारा शासित रोजगार पद्धतियों में भेदभाव के संबंध में शिकायतें • OHR #2.35 कार्यस्थल नीति में शिष्टाचार द्वारा शासित आचरण
जिम्मेदारियां:	गैर-भेदभाव संयोजक के उत्तरदायित्व इस प्रकार हैं: • सभी शिकायतों की निष्पक्ष, समयबद्ध तरीके से और इन प्रक्रियाओं और किसी भी लागू कानून या विनियम के अनुसार समीक्षा करना। • संगत शिकायतों या उजागर भेदभाव को दूर करने के लिए उपयुक्त मानव संसाधन या अन्य एजेंसी कर्मचारियों के साथ समन्वय करना। • भेदभाव, प्रतिशोध या अन्य उचित विषयों पर एजेंसी के कर्मचारियों को किसी भी ज़रूरी प्रशिक्षण के प्रावधान के लिए समन्वय करना।
प्रक्रिया:	**I. भेदभाव की शिकायत दर्ज करना** क. सामान्य। VDH में निम्नलिखित माध्यमों से शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं: • मेल: धयानार्थ: गैर-भेदभाव संयोजक, VDH, 109 Governor St., Richmond, VA 23219 • ईमेल: Civil_Rights@VDH.Virginia.gov • ऑनलाइन: https://redcap.link/VDHComplaint • टेलीफोन: (804) 489-7269 (TTY: 1-800-828-1120 • फैक्स: (804) 864-7002 शिकायत में कथित भेदभावपूर्ण समस्या या कार्रवाई और मांगे गए उपाय या राहत का उल्लेख होना चाहिए। शिकायतकर्ताओं को उस भेदभाव की शिकायत दर्ज करने में VDH से सहायता मिल सकती है, जिसमें आरोप लगाया गया हो कि शिकायतकर्ता के साथ विकलांगता, उम्र, जाति, रंग, धर्म, लिंग, राष्ट्रीय मूल (अंग्रेजी दक्षता सहित), या किसी अन्य संरक्षित स्थिति के आधार पर भेदभाव किया गया है।

भेदभाव शिकायत की प्रक्रियाएँ

शिकायतकर्ता किसी और की ओर से शिकायत दर्ज कर सकते हैं अगर वे ऐसा करने के लिए कानूनी रूप से अधिकृत हैं (माता-पिता, कानूनी अभिभावक, वकील, वकील की शक्ति, आदि) और उन्हें प्रभावित पक्ष का प्रतिनिधित्व करने के लिए अपने प्राधिकार के उचित दस्तावेज शामिल करने होंगे। अगर दस्तावेज़ शामिल नहीं है, तो VDH दस्तावेज़ के लिए एक अनुरोध भेजेगा, और इसे 14 कैलेंडर दिनों के अंदर लौटाना होगा। वह समयावधि जिसके भीतर VDH को निर्णय जारी करना होगा, तब शुरू होगी जब शिकायतकर्ता पर्याप्त दस्तावेज उपलब्ध कराएगा।

VDH उस शिकायतकर्ता को अनुवाद या वैकल्पिक संप्रेषण सेवाएं नि:शुल्क प्रदान करेगा, जिसे विकलांगता या सीमित अंग्रेजी दक्षता के कारण भेदभाव की शिकायत दर्ज करने के लिए संप्रेषण सहायता की ज़रूरत होती है।

ख. समय पर दर्ज करना। कथित भेदभाव की तारीख से 90 कैलेंडर दिनों के भीतर VDH में शिकायत दर्ज कर देनी चाहिए। शिकायत VDH द्वारा प्राप्त होने पर "दर्ज" मानी जाती है, चाहे वह मेल या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्रस्तुत की गई हो। अगर कोई शिकायतकर्ता उचित कारण दर्शाता है, तो VDH शिकायत दर्ज करने की समय-सीमा बढ़ा सकता है।

1. अगर कोई शिकायत कथित भेदभाव की तारीख से 90 कैलेंडर दिनों से अधिक समय में दर्ज की जाती है, तो शिकायतकर्ता को उचित कारण का स्पष्टीकरण शामिल करना होगा। अगर शिकायत में उचित कारण का स्पष्टीकरण शामिल नहीं है, तो गैर-भेदभाव संयोजक लिखित रूप में अनुरोध करेगा कि शिकायतकर्ता समय पर दर्ज न करने के लिए उचित कारण का स्पष्टीकरण प्रस्तुत करे। शिकायतकर्ता को VDH के अनुरोध के 14 दिनों के अंदर उचित कारण का स्पष्टीकरण प्रस्तुत करना होगा। अगर शिकायतकर्ता अनुरोध के 14 दिनों के अंदर स्पष्टीकरण प्रस्तुत नहीं करता है, तो समय पर दर्ज न करने के कारण शिकायत बंद कर दी जाएगी।

2. अगर कोई शिकायतकर्ता उचित कारण का स्पष्टीकरण प्रस्तुत करता है, लेकिन गैर-भेदभाव संयोजक को पता चलता है कि यह उचित कारण के लिए मानक पर खरा नहीं उतरता, तो गैर-भेदभाव संयोजक शिकायतकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा कि शिकायत बंद कर दी गई है और बंद करने का कारण क्या है।

3. उचित कारण में ये शामिल हो सकते हैं:
    - क. शिकायतकर्ता या प्रभावित पक्ष गंभीर रूप से बीमार था, जिसके कारण समय पर आवेदन दर्ज नहीं किया जा सका;
    - ख. शिकायतकर्ता या प्रभावित पक्ष के निकटतम परिवार में मृत्यु या गंभीर बीमारी की कोई घटना हुई;
    - ग. किसी दुर्घटना के कारण महत्वपूर्ण रिकॉर्ड नष्ट हो गए;
    - घ. समय सीमा के भीतर दस्तावेज़ों का पता लगाना कठिन था;
    - च. शिकायत दर्ज करने से पहले विवाद को सुलझाने का प्रयास किया गया था;
    - छ. प्रभावित पक्ष या शिकायतकर्ता के पास शिकायत दर्ज करने की समय-सीमा समझने की क्षमता नहीं थी;
    - ज. शिकायतकर्ता ने नेक नीयत से समय सीमा के भीतर शिकायत अन्य सरकारी एजेंसी को भेज दी; या
    - झ. असामान्य या अपरिहार्य परिस्थितियों से समय पर दर्ज करने में बाधा पहुंची।

ग. लॉगिंग और रिकॉर्ड प्रतिधारण। गैर-भेदभाव संयोजक VDH भेदभाव शिकायत लॉग में शिकायत से संबंधित सभी जानकारी दर्ज करेगा और एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेगा। शिकायत से संबंधित अंतिम कार्रवाई के बाद तीन (3) वर्षों तक शिकायत रिकॉर्ड रखा जाना चाहिए।

भेदभाव शिकायत की प्रक्रियाएँ

	II. समीक्षा और निर्धारण क. प्रारंभिक समीक्षा। किसी शिकायत की प्रारंभिक समीक्षा यह निर्धारित करेगी कि शिकायत की आगे जांच करनी चाहिए, बंद कर देना चाहिए, या कहीं और भेजना चाहिए। 1. गैर-भेदभाव संयोजक एक प्रारंभिक शिकायत समीक्षा करेगा और यह निर्धारित करने के लिए निम्नलिखित बिंदुओं का आकलन करेगा कि क्या शिकायत वैध है और आगे की जांच की ज़रूरत है: क. क्या शिकायत समय पर दर्ज की गई थी या देर से दर्ज करने का कोई उचित कारण है? ख. क्या शिकायत प्रभावित पक्ष द्वारा दर्ज की गई थी या किसी ऐसे व्यक्ति द्वारा जिसके पास प्रभावित पक्ष की ओर से शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए उचित प्राधिकार है? ग. क्या शिकायतकर्ता का मुद्दा VDH के कानूनी, संविदात्मक और/या समीक्षा करने के अधिकार के अंतर्गत है? घ. क्या यह नागरिक अधिकारों का दावा है? 2. कोई शिकायत अमान्य होगी अगर: क. VDH के पास शिकायत की जांच करने का कानूनी अधिकार नहीं है; ख. शिकायत नागरिक अधिकार कानूनों या विनियमों का उल्लंघन नहीं बता पाती है; ग. शिकायत समय पर दर्ज नहीं की गई और शिकायत स्वीकार करने का कोई उचित कारण मौजूद नहीं था; घ. शिकायतकर्ता ने प्रभावित पक्ष का प्रतिनिधित्व करने के लिए उचित प्राधिकार प्रस्तुत न किया हो; च. शिकायत काल्पनिक, निष्कर्षी, या असंगत हो, या भेदभाव का अनुमान लगाने के लिए पर्याप्त विवरण का अभाव हो और शिकायतकर्ता अनुरोध के 14 कैलेंडर दिनों के भीतर VDH गैर-भेदभाव संयोजक द्वारा अनुरोध की गई जानकारी प्रस्तुत नहीं करता है, जब तक कि शिकायतकर्ता अनुरोध की गयी जानकारी प्रस्तुत करने के लिए अतिरिक्त समय का अनुरोध नहीं करता है। शिकायतकर्ता द्वारा प्रतिक्रिया प्रस्तुत करने के लिए ली गई समयावधि को VDH द्वारा शिकायत पर निर्णय लेने के दिनों की कुल संख्या में नहीं गिना जाएगा; छ. शिकायत की जांच किसी अन्य संघीय, राज्य या स्थानीय नागरिक अधिकार एजेंसी या अन्य आंतरिक शिकायत प्रक्रियाओं के माध्यम से की गई हो, और कानूनी मानकों के अनुसार वह एक तुलनीय समाधान प्रक्रिया थी जो VDH को स्वीकार्य है या, अगर अब भी लंबित हो, तो VDH का अनुमान है कि एक तुलनीय समाधान प्रक्रिया VDH को स्वीकार्य कानूनी मानकों के अनुरूप होगी। अगर मामले के गुण-दोष पर कोई निर्णय न हुआ हो तो VDH शिकायतकर्ता को सलाह देगा कि अन्य इकाई की कार्रवाई पूरी होने के 60 दिनों के भीतर उसे VDH को शिकायत फिर से दर्ज करने का अधिकार है; या ज. समान सक्रिय तथ्यों पर आधारित समान या समकक्ष आरोप शिकायतकर्ता द्वारा राज्य या संघीय अदालत में उसी प्राप्तकर्ता के खिलाफ दायर किए गए हों। अगर मामले की योग्यता पर कोई निर्णय न हुआ हो या अदालती शिकायत का निपटारा न हुआ हो, तो VDH शिकायतकर्ता को सलाह देगा कि अदालती कार्यवाही समाप्त होने के 60 दिनों के अंदर उसे शिकायत फिर से दर्ज करने का अधिकार है। 3. शिकायत दर्ज होने के पांच व्यावसायिक दिनों के अंदर, VDH गैर-भेदभाव संयोजक शिकायतकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा अगर (i) किसी और की ओर से शिकायत दर्ज करने के प्राधिकार के प्रमाण की ज़रूरत है; (ii) समय पर दर्ज न करने पर उचित कारण की ज़रूरत है; (iii) शिकायत पर कार्रवाई के लिए अतिरिक्त जानकारी की ज़रूरत है; (iv) शिकायत अमान्य है और इसका कारण; या (v) शिकायत की जांच की जाएगी।

	ख. जाँच-पड़ताल। सभी मान्य, समय पर दर्ज शिकायतों की जांच की जाएगी। यह जांच अनौपचारिक हो सकती है, लेकिन यह संपूर्ण होगी, जिससे सभी इच्छुक पक्षों को शिकायत से संबंधित साक्ष्य प्रस्तुत करने का अवसर मिलेगा। गैर-भेदभाव संयोजक भेदभाव में शामिल होने का आरोप लगाने वाले पक्ष को शिकायत की एक प्रति और शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत कोई अन्य दस्तावेज प्रदान करेगा। उस पक्ष को शिकायत सामग्री प्राप्त होने के 14 कैलेंडर दिनों के भीतर गैर-भेदभाव संयोजक को लिखित प्रतिक्रिया देने का अधिकार है, जब तक कि समय आगे न बढ़ाया गया हो। प्रतिक्रिया प्राप्त होने के बाद, गैर-भेदभाव संयोजक संपूर्ण जांच को पूरा करने के लिए ज़रूरी तथ्य जुटाने के लिए अन्य व्यक्तियों से संपर्क कर सकता है। ग. लिखित निर्णय। गैर-भेदभाव संयोजक जांच की गई सभी शिकायतों पर एक लिखित निर्णय तैयार करेगा। 1. VDH में शिकायत दर्ज होने के 90 कैलेंडर दिनों के भीतर, गैर-भेदभाव संयोजक शिकायतकर्ता और उस पक्ष को एक लिखित निर्णय जारी करेगा जिस पर भेदभाव में शामिल होने का आरोप लगाया गया था। अगर VDH द्वारा उचित कारण या अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध किया गया था तो 90 दिन की अवधि बढ़ा दी जाएगी (उदाहरण के लिए, अगर VDH ने उचित कारण का अनुरोध किया था और शिकायतकर्ता ने अनुरोध किए जाने के 7 दिन बाद उत्तर दिया था, तो निर्णय की समय सीमा शिकायत प्राप्त होने के 97 दिन बाद तक होगी)। इसके अतिरिक्त, जटिल मामलों में, अगर शिकायतकर्ता प्रारंभिक 90-दिन की अवधि की समाप्ति से पहले लिखित रूप में सहमत हो, तो गैर-भेदभाव संयोजक निर्णय लेने के लिए समय अवधि को अतिरिक्त 30 कैलेंडर दिनों तक बढ़ा सकता है। 2. गैर-भेदभाव संयोजक यह निर्धारित करते समय साक्ष्य की मानक प्रचुरता का उपयोग करेगा कि कथित भेदभाव हुआ है या नहीं। साक्ष्य की प्रचुरता मौजूद होती है अगर भेदभाव होने की तुलना में इसकी अधिक संभावना हो। 3. गैर-भेदभाव संयोजक निर्णय का औचित्य पूरी तरह से समझाएगा और इसमें निम्नलिखित शामिल होंगे: क. शिकायत पर निर्णय लेने का VDH का क्षेत्राधिकार; ख. शिकायत से संबंधित सभी पक्षों की पहचान; ग. कथित भेदभावपूर्ण कार्रवाई(कार्रवाईयों)का सारांश; घ. भेदभाव में लिप्त होने का आरोप लगाने वावाले पक्ष से प्राप्त प्रतिक्रिया का सारांश; च. जांच के दौरान एकत्रित किसी भी अन्य जानकारी का सारांश; छ. क्या साक्ष्यों की प्रचुरता से यह निष्कर्ष निकालने के लिए पर्याप्त तथ्य हैं कि भेदभाव हुआ है; और ज. अगर भेदभाव पाया गया, तो भेदभाव को दूर करने के लिए सुधार की कार्य योजना VDH का पालन किया जाएगा। निर्णय में शिकायतकर्ता को यह भी सूचित किया जाएगा कि अगर वह VDH निर्धारण से संतुष्ट नहीं हैं, तो शिकायतकर्ता को आगे प्रशासनिक या कानूनी उपाय अपनाने का अधिकार है। निर्णय में नागरिक अधिकारों के लिए संघीय कार्यालय की संपर्क जानकारी शामिल होगी। आवश्यकतानुसार, प्रभावित व्यक्ति को शिकायत के बारे में सूचित किया जाएगा और VDH के अंतिम निर्णय की एक प्रति प्रदान की जाएगी। घ. अपेक्षित मुकदमेबाजी। अगर शिकायत की जांच के दौरान या उसके बाद किभी भी गैर-भेदभाव संयोजक को पता चलता है कि शिकायतकर्ता कथित भेदभाव के कारण VDH या कॉमनवेल्थ के खिलाफ कानूनी सहारा लेने का इरादा रखता है या इसकी संभावना है, तो गैर-भेदभाव संयोजक को VDH के सामान्य सेवा कार्यालय में सामान्य सेवाओं के प्रभाग निदेशक सूचित करना

<table>
<tr><td></td><td>चाहिए। अगर VDH या कॉमनवेल्थ के खिलाफ कोई कानूनी दावा किया जाता है, तो सामान्य सेवाओं के प्रभाग निदेशक को आवश्यकतानुसार वर्जीनिया ट्रेजरी के भीतर जोखिम प्रबंधन प्रभाग को सूचित करना चाहिए।

III. समाधान और सुधार की कार्रवाई
क. सुधार की कार्य योजना: अगर शिकायत की जांच में पाया जाता है कि भेदभाव हुआ है, तो गैर-भेदभाव संयोजक सुधार की एक कार्य योजना विकसित करने के लिए उपयुक्त VDH कार्य इकाई के साथ काम करेगा।
1. अगर कोई VDH कर्मचारी, स्वयंसेवक, या प्रशिक्षु भेदभाव में लिप्त हो, तो गैर-भेदभाव संयोजक जांच निष्कर्ष और सुधार की कार्य योजना कर्मचारी के प्रभाग निदेशक और VDH के मानव संसाधन कार्यालय को भेजेगा।
2. अगर शिकायत में VDH विक्रेता, ठेकेदार, या उप-ठेकेदार शामिल है, तो गैर-भेदभाव संयोजक जांच निष्कर्ष और सुधार की कार्य योजना VDH के खरीद और सामान्य सेवाओं के कार्यालय, साथ ही लागू VDH अनुबंध प्रबंधक को भेजेगा।
3. अगर शिकायत में गोपनीयता का उल्लंघन शामिल है, जैसे कि स्वास्थ्य बीमा पोर्टेबिलिटी और जवाबदेही अधिनियम (HIPAA) का उल्लंघन, तो गैर-भेदभाव संयोजक सुधार की कार्य योजना विकसित करने के लिए VDH के गोपनीयता अधिकारी से भी परामर्श करेगा।
ख. प्रशिक्षण अनुमोदन। सुधार की कार्य योजना में प्रासंगिक भेदभाव विषयों पर गैर-भेदभाव प्रशिक्षण शामिल होना चाहिए, जिसका उपयोग करने से पहले, गैर-भेदभाव संयोजक द्वारा समीक्षा और अनुमोदन किया गया हो।

ग. कार्यान्वयन समयरेखा। सुधार की कार्य योजना और गैर-भेदभाव प्रशिक्षण के कार्यान्वयन के लिए समय अवधि गैर-भेदभाव संयोजक द्वारा निर्दिष्ट की जाएगी।

घ. शिकायत का समाधान। VDH, अपने विवेक से, यह निर्धारित करेगा कि संतोषजनक शिकायत का समाधान कब तक पहुंच गया है। अगर शिकायतकर्ता समाधान से असंतुष्ट रहता है, तो यह शिकायतकर्ता को किसी भी अतिरिक्त जांच, अपील या अन्य उपाय करने से नहीं रोकता है जिसका कि वह कानूनी रूप से हकदार है।</td></tr>
<tr><td>गुणवत्ता नियंत्रण और गुणवत्ता आश्वासन</td><td>गैर-भेदभाव संयोजक जांच की निगरानी उपयुक्त कार्यालय या जिला नेतृत्व को सौंप सकता है, लेकिन शिकायतकर्ता को भेजने से पहले निर्णय और किसी भी सुधार की कार्य योजना की समीक्षा करेगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि शिकायत की पर्याप्त जांच की गई है।

अगर कोई शिकायतकर्ता VDH को लिखित रूप में अपील करता है कि 90-दिन की सीमा से अधिक दर्ज करने के लिए उचित कारण की अस्वीकृति के कारण शिकायत को बंद कर दिया जाए, तो राज्य स्वास्थ्य आयुक्त, 14 कैलेंडर दिनों के भीतर, यह निर्धारित करेगा कि क्या उचित कारण स्वीकार किया जाना चाहिए अन्यथा शिकायत बंद ही रहेगी।

अगर कोई शिकायतकर्ता गैर-भेदभाव संयोजक द्वारा सूचित निर्णय, समाधान या सुधार की कार्य योजना से संतुष्ट न हो, तो शिकायतकर्ता लिखित रूप में और निर्णय प्राप्त होने के 7 कैलेंडर दिनों के भीतर निर्णय या सुधार की कार्य योजना में संशोधन का अनुरोध कर सकता है। गैर-भेदभाव संयोजक, संशोधन अनुरोध प्राप्त होने के 7 कैलेंडर दिनों के भीतर, शिकायतकर्ता को (i) संशोधित निर्णय या (ii) अधिसूचना भेजेगा कि मूल निर्णय बना रहेगा और अनुरोधित संशोधनों को अस्वीकार करने का औचित्य है। मूल निर्णय या सुधार की कार्य योजना में कोई भी संशोधन शिकायतकर्ता को भेजे जाने से पहले राज्य स्वास्थ्य आयुक्त द्वारा अनुमोदित किया जाएगा। संशोधित निर्णय किसी शिकायत पर VDH द्वारा की गई अंतिम कार्रवाई में परिणत होगा।

शिकायत प्रस्तुत करने के आधार पर अगर कोई शिकायतकर्ता प्रतिशोध का आरोप लगाते हुए शिकायत दर्ज करना चाहता है, तो कथित प्रतिशोध के 30 दिनों के भीतर शिकायत दर्ज की जानी चाहिए। अगर किसी शिकायतकर्ता को लगता है कि भेदभाव की</td></tr>
</table>

भेदभाव शिकायत की प्रक्रियाएँ

	शिकायत दर्ज करने से पहले वे प्रतिशोध के अधीन हैं, तो उन्हें भेदभाव की शिकायत के साथ प्रतिशोध की शिकायत दर्ज करनी चाहिए और कथित प्रतिशोध के 30 दिनों के भीतर प्रतिशोध की शिकायत दर्ज करनी चाहिए। शिकायत प्रक्रियाओं के अनुसार गैर-भेदभाव संयोजक द्वारा शिकायत दर्ज की जाएगी, जांच की जाएगी और उसका समाधान किया जाएगा।
संशोधन और समीक्षा की आवृत्ति	ज़रूरी अद्यतनों के लिए इस प्रक्रिया की कम से कम वार्षिक समीक्षा करनी चाहिए।

भेदभाव शिकायत की प्रक्रियाएँ

अनुमोदन की प्रक्रिया

समीक्षक: ______________________ तारीख ________

जोसेफ़ हिल्बर्ट
सरकारी और विनियामक मामलों के उपायुक्त

अनुमोदनकर्ता: ______________________ तारीख ________

करेन शेल्टन, MD
राज्य स्वास्थ्य आयुक्त

संपर्क(कों):

संपर्क का नाम: Claudia Guerrero-Barrera

संपर्क शीर्षक, संपर्क का कार्यालय/परभाग: गैर-भेदभाव संयोजक, आयुक
कार्यालय संपर्क का ईमेल: Claudia.Guerrero-Barrera@vdh.virginia.gov

संपर्क का फोन नंबर:804-489-7269