

THỦ TỤC KHIẾU NẠI

MỤC ĐÍCH

Thủ Tục Khiếu Nại này nhằm đáp ứng các yêu cầu của Tiêu Đề VI bằng cách đảm bảo rằng không ai bị loại trừ khỏi việc tham gia, bị từ chối các quyền lợi hoặc bị phân biệt đối xử trong bất kỳ chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ nào của Sở Y Tế Tiểu Bang Mississippi (MSDH) hoặc bị hăm dọa, đe dọa, ép buộc hoặc phân biệt đối xử trong quá trình thực hiện các quyền của họ theo luật liên bang hoặc Tiểu Bang. Chính sách này thiết lập các thủ tục để tiếp nhận, điều tra và phản hồi các cáo buộc về phân biệt đối xử.

PHẠM VI ÁP DỤNG

Các chính sách, thủ tục và trách nhiệm của Thủ Tục Khiếu Nại này áp dụng cho tất cả các chương trình, hoạt động và dịch vụ của MSDH.

MẪU ĐƠN THAN PHIỀN

Mẫu đơn than phiền có thể được tìm thấy tại [liên kết link](#) này.

THỦ TỤC KHIẾU NẠI VÀ XỬ LÝ THAN PHIỀN

1. Nếu một người tin rằng họ đã phải chịu sự phân biệt đối xử bị cấm theo chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ của MSDH thì họ có thể liên hệ với Điều Phối Viên Tiêu Đề VI (Điều Phối Viên) của MSDH để tìm kiếm giải pháp không chính thức. Điều Phối Viên có thể sắp xếp một cuộc phỏng vấn với người than phiền.
2. Nếu than phiền về chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ MSDH không thể được giải quyết một cách chính thức thì người than phiền có thể nộp đơn than phiền chính thức lên Điều Phối Viên. Đơn than phiền bằng văn bản phải được nộp trong vòng 180 ngày sau khi xảy ra hành động, sự kiện hoặc tình huống phân biệt đối xử bị cáo buộc trừ khi MSDH miễn thời hạn vì lý do chính đáng. Than phiền phải bao gồm tên và thông tin liên hệ của người than phiền hoặc người đại diện của họ; mô tả về bản chất của than phiền, (các) ngày xảy ra hành động, sự kiện hoặc tình huống bị cáo buộc phân biệt đối xử; biện pháp khắc phục được yêu cầu; và chữ ký của người than phiền hoặc người đại diện. Mẫu đơn than phiền có sẵn bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Các than phiền được nộp trong chương trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (Women, Infants, and Children, WIC) của MSDH có thể được thực hiện bằng lời.
3. Than phiền không cần phải được viết hoặc ký nếu được gửi dưới hình thức thay thế để đáp ứng nhu cầu nộp đơn than phiền của người có Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế (Limited English Proficiency, LEP), khuyết tật hoặc nhu cầu đặc biệt khác.
4. Nhân viên MSDH phải cung cấp cho người than phiền bị khuyết tật sự trợ giúp hoặc dịch vụ phụ trợ thích hợp và người than phiền các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho trình độ Anh Ngữ hạn chế khi cần thiết để nộp đơn than phiền.
5. Điều Phối Viên Dân Quyền sẽ đảm bảo các than phiền nộp trong chương trình WIC được chuyển đến Cơ Quan Dịch Vụ Thực Phẩm và Dinh Dưỡng USDA (Food and Nutrition Service, FNS), Viên Chức Dân Quyền Khu Vực của Ban Dân Quyền trong vòng năm (5) ngày theo lịch kể từ ngày nhận theo *Biên Bản Ghi Nhớ Xử Lý Than Phiền của Cơ Quan Tiểu Bang FNS* (ngày

16 tháng 10 năm 2016) và [Hướng Dẫn FNS 113-1: Tuân Thủ và Thực Thi Dân Quyền \(FNS Instruction 113-1: Civil Rights Compliance and Enforcement\)](#). Điều Phối Viên Dân Quyền (hoặc người được họ chỉ định) sẽ không điều tra các than phiền của WIC.

6. MSDH sẽ thông báo cho người than phiền về việc MSDH nhận được than phiền trong vòng năm ngày làm việc.
7. Điều Phối Viên sẽ duy trì nhật ký than phiền có chứa tên và địa chỉ của người than phiền hoặc người đại diện của họ, ngày xảy ra hành vi phân biệt đối xử bị cấm theo cáo buộc, tính chất của than phiền, ngày nộp đơn than phiền, ngày Điều Phối Viên yêu cầu bổ sung thông tin cần thiết để đánh giá than phiền và ngày nhận được than phiền, kết quả điều tra và giải quyết than phiền.
8. Trong quá trình điều tra, Điều Phối Viên có thể yêu cầu người than phiền cung cấp thêm tài liệu và thông tin hỗ trợ cho than phiền. Người than phiền phải trả lời yêu cầu của Điều Phối Viên trong vòng 30 ngày sau khi yêu cầu được gửi đến địa chỉ thực hoặc địa chỉ email được cung cấp trong đơn than phiền, nếu không vụ việc có thể bị đóng lại.
9. Điều Phối Viên sẽ ban hành quyết định bằng văn bản về khiếu nại không quá 45 ngày sau khi nộp đơn. Tiêu chuẩn về ưu thế của bằng chứng¹ sẽ được áp dụng trong quá trình phân tích than phiền.
10. Người khiếu nại có thể kháng cáo quyết định của Điều Phối Viên Dân Quyền bằng cách nộp đơn kháng cáo bằng văn bản lên Viên Chức Y Tế Tiểu Bang trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được quyết định của Điều Phối Viên Dân Quyền.
11. Viên Chức Y Tế Tiểu Bang hoặc người được chỉ định sẽ ban hành quyết định bằng văn bản phản hồi đơn kháng cáo không muộn hơn 30 ngày sau khi nộp đơn.
12. Than phiền nộp cho MSDH sẽ được gửi tới **MSDH Civil Rights Coordinator, Post Office Box 1700, Jackson, MS 39215-1700** hoặc qua email tới civilrights@msdh.ms.gov.

Khả năng sẵn có và việc sử dụng thủ tục khiếu nại này không ngăn cản một người nộp đơn than phiền lên tổ chức tài trợ liên bang hiện hành về hành vi phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác, khuyết tật hoặc trả thù/trả đũa.

Đơn than phiền có thể được nộp trực tiếp tới **Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ** bằng cách sử dụng thông tin dưới đây:

Nộp Đơn Than Phiền Bằng Gói Đơn Than Phiền Phân Biệt Đối Xử về Dân Quyền

Mở [link](#) này để điền vào Gói Đơn Than Phiền Phân Biệt Đối Xử về Dân Quyền ở định dạng PDF. Quý vị sẽ cần phần mềm Adobe Reader để điền vào mẫu đơn than phiền và chấp thuận.

Quý vị có thể:

In và gửi mẫu đơn than phiền và chấp thuận đã điền đầy đủ qua đường bưu điện tới:

Centralized Case Management Operations
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, S.W.

¹ Theo tiêu chuẩn ưu tiên, nghĩa vụ chứng minh được đáp ứng khi bên có nghĩa vụ thuyết phục được người tìm kiếm sự thật rằng có hơn 50% khả năng tuyên bố đó là đúng.

Room 509F HHH Bldg.
Washington, D.C. 20201, hoặc

Gửi email mẫu đơn than phiền và chấp thuận đã điền đầy đủ tới OCRComplaint@hhs.gov (Xin lưu ý rằng việc liên lạc bằng email không được mã hóa có nguy cơ thông tin nhận dạng cá nhân có trong email đó có thể bị các bên thứ ba trái phép chặn)

Gửi than phiền bằng Cổng Thông Tin Trực Tuyến OCR của HHS

Mở và nhấp vào liên kết này để sử dụng Cổng Thông Tin Than Phiền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ: [Cổng Thông Tin Trực Tuyến OCR](#)

Than phiền này cũng có thể được nộp trực tiếp tới **Ban Dân Quyền của Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ**, bằng phương thức điện tử thông qua cổng thông tin của họ, tại <https://civilrights.justice.gov/report/> hoặc qua thư hoặc điện thoại tại:

U.S. Department of Justice, Civil Rights Division
950 Pennsylvania Ave, NW
Washington, D.C. 2530-0001
Số điện thoại miễn phí: 1-855-856-1247
TTY: 202-514-0716

Nếu quý vị đang nộp đơn than phiền liên quan đến **Chương Trình Dinh Dưỡng dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC)**, quý vị có thể chọn gửi than phiền trực tiếp đến **USDA** bằng phương thức điện tử tại [Mẫu Đơn Than Phiền Phân Biệt Đối Xử cho Chương Trình USDA của Bộ Nông Nghiệp Hoa Kỳ](#) at [U.S. Department of Agriculture USDA Program Discrimination Complaint Form](#) (Tiếng Tây Ban Nha – Español: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027s.pdf>) hoặc qua thư hoặc điện thoại tại:

U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410; hoặc
Fax: (833) 256-1665 hoặc (202) 690-7442
Email: Program.Intake@usda.gov

Thông tin về Chương Trình USDA có thể được cung cấp bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Người khuyết tật cần các phương tiện liên lạc thay thế để có được thông tin về chương trình (ví dụ: chữ nổi Braille, chữ in lớn, băng ghi âm, Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ), nên liên hệ với cơ quan tiểu bang hoặc địa phương chịu trách nhiệm quản lý chương trình hoặc Trung Tâm TARGET của USDA theo số (202) 720- 2600 (thoại và TTY) hoặc liên hệ với USDA thông qua Dịch Vụ Chuyển Tiếp Liên Bang theo số (800) 877-8339.

LƯU Ý: Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc hiểu tiếng Anh hoặc bị khuyết tật, luôn có sẵn hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí hoặc các trợ giúp và dịch vụ khác. MSDH cung cấp dịch vụ thông dịch, dịch tài liệu miễn phí hoặc hỗ trợ khác theo yêu cầu: gọi **601-206-1720**.