

# 萨克拉门托县老年陪伴计划

## 第六章 投诉流程

萨克拉门托县老年陪伴计划接受美国联邦政府授薪，必须遵守1964年《民权法案》第六章的规定，确保在无歧视前提下提供各项服务和权益。萨克拉门托县老年陪伴计划已制订第六章投诉流程，规定本部门对任何人按第六章规定所提投诉的处理流程，并与2012年10月1日颁布的Federal Transit Administration（美国联邦运输管理局）第4702.1B号公报所列相关准则相一致。

任何人如果认为自己因为种族、肤色或民族血统等原因而受到萨克拉门托县老年陪护计划的歧视，可填写和提交该计划第六章投诉表，提出第六章投诉。萨克拉门托县老年陪护计划为个人投诉提供有以下流程，并且不允许在提交投诉或抱怨时有任何报复行为发生。

以下是递交投诉的流程：

1. 为获得最快的回复，请拨打电话联系我们，要求我们将投诉表邮寄给您。您也可以访问以下网址，下载投诉表：[http://www.dhhs.saccounty.net/SAS/Pages/Senior-Volunteer-Services/SCP-\(Senior-Companions-Program\).aspx](http://www.dhhs.saccounty.net/SAS/Pages/Senior-Volunteer-Services/SCP-(Senior-Companions-Program).aspx)

**Senior Companion Program  
Sacramento County  
PO Box 269131  
Sacramento, CA 95826**

**Telephone: 916.875.3622  
Fax: 916-875-3799**

如果萨克拉门托县老年陪伴的工作人员无法解决您提出的投诉，在萨克拉门托县老年陪伴的工作人员通过电话拒绝提供部分或全部服务时，您有权提交由抱怨人/投诉人签署姓名和日期的书面投诉或抱怨。但这类投诉或抱怨必须在所诉事件发生后三十（30）日内提交。

**什么时候可以提交书面投诉？** 您有权将书面投诉提交至萨克拉门托县老年陪伴计划的高层领导。请在收到书面通知告知拒绝服务之理由后十四（30）个日历日内提交投诉。您将在十四（14）个日历日内收到就所提投诉做出的书面回复。

**美国健康与人类服务部（DHHS）调查员** – 萨克拉门托县健康与人类服务部门（DHHS）调查员作为中立一方，将帮助解决投诉或回答有关健康&人类服务部门政策或操作的问题。调查员将进行独立公正的审查，以确保机构政策或相关操作与 DHHS 的目标和任务相一致。DHHS 调查员将寻求公正、彻底和及时解决相关问题，以确保公正和有尊严地对待每个人，尊重每个人。

**谁能拨打调查员办公室的电话？**

子女、父母、祖父母、亲属、养父母、律师、医生、治疗师、社会工作者、教师、相关机构或社区机构等任何人和机构均可拨打调查员办公室电话。

## 怎样向调查员办公室提交投诉？

为获得最快的回复，请拨打电话或发送电子邮件联系我们。您也可以提交书面形式的投诉。请访问以下网址下载该投诉表 <http://www.dhhs.saccounty.net/Documents/FM-Formal-Complaint-Form.pdf>，填写完成后寄至：

**DHHS, Ombudsman Program**  
**7001 A East Parkway**  
**Sacramento, CA 95823**

**Telephone: (916) 875-2000**  
**Fax: (916) 875-1283**

**email: HHS-Ombudsman@saccounty.net**

## 民事权利协调员

在州级和联邦所协助的项目中，民权第 21 章“无歧视”之目的是确保对公共协助和社会服务进行无歧视管理，任何人不得因为种族、肤色、民族血统、政治立场、宗教、婚姻状况、性别、年龄、残疾或性取向等原因，而被禁止参加任何接受联邦或州资金补助的计划与活动，或被拒绝享受此类计划与活动的福利，或者在此类计划与活动中遭受歧视。

## 民权投诉

根据州和联邦规范的规定，如果您认为自己单纯因为种族、肤色、民族血统、宗教、政治立场、婚姻状况、性别、年龄、未婚同居、性取向、族群认同和残疾等原因而遭受歧视，您可以直接向 DHHS 民权协调员提出有关民事权利的投诉。

## 如何提出民权投诉？

1. 请拨打电话 916-875-2000 联系 DHHS 民权协调员。
2. 任何人均可直接向 Federal Transit Administration（美国联邦运输管理局）提出投诉。地址：FTA 民权办公室，1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590，收件人：第六章协调员。