



## 美国环保署

### 行政摘要：民权办事处外界合规和投诉计划财政年度 2015-2020 策略计划

外界合规和投诉财政年度 2015-2020 策略计划，通过以下可衡量之目标，促进任务重要计划之问责性：（一）确保迅速的、有效和高效的管理待审投诉；（二）通过主动的合规评审、策略政策发展和参与重要的环保署、联邦和外界合作者及利益者（例如：收受者和社区），增强民权办事处（OCR）外界合规计划；和（三）通过策略性的人力资本计划、组织发展和科技资源及训练，以促进高度表现之组织从而强化民权办事处的工作力。

#### 目标一：增强策略性待审管理

为确保迅速和有效及高效的处理所有民权投诉，民权办事处将采取以下步骤：

- 制定和使用一本个案解决手册，与联邦最佳实践惯例一致。民权办事处预料个案解决手册将于 2015 年十月完成，将贴在民权办事处的公共网站以促进透明度；该手册将包括以下的资料：
- 处理个案解决程序所有阶段的程序，包括投诉和合规评审；
- 一个策略性个案评估计划，包括明确的对象目标，以促进及时和高效的投诉处理，特别是在收到投诉后的头九十天内；和
- 提供范件信、计划和其他标准的营运程序，供职员处理投诉时使用；
- 从修订目前的规定以增加策略个案管理之灵活性，将环保管理局的无歧视规定，和超过二十个联邦部门接轨；
- 制定一份民权合规工具包，供环保署协助之收取人用，俾提供有关他们之民权责任和遵守环保署执行之民权法可行实践的例子。环保署的财政收受者已表示他们不止于遵守民权法之承诺，而民权办事处将热情地支持这些工作。
- 充份使用民权办事处具有之所有解决方法的选择，包括非正式的解决和另类争议解决方法。
- 通过使用新设定之全面电子个案和文件管理系统，「外界合规个案追踪系统」〔External Compliance Case Tracking System (EXCATS)〕管理所有民权案件。

- 为人权办事处的外界合规计划职员，制定一个全面的调查、政策和法律训练课程。

## 目标二：制定一个主动的合规计划

人权办事处将从实施以下步骤，增强其主动合规计划：

- 从收集合规报告数据和进行主动的合规评审，修订环保署无歧视的规则，俾与其他联邦部门接轨，以确保收受者合规；
- 在重要的人权议题上面，开始计划良好和目标性的合规评估；
- 制定适当的跨部门议题策略政策指导；
- 增加参与重要的环保署和联邦内部合作者之主动参与，以利用专长和资源；
- 通过主动的技术援助和外展，增加重要外界合作者和利益者例如收受者和社区之主动参与；
- 在其网站贴出最后个案决定性文件〔个案解决手册〕、人权合规工具包、其他收受者指导和其他适当重要的文件，增加透明度和问责性；和
- 编印一份年度报告，重点说明外界合规和投诉计划之成就和计划目标，强化透明度和问责性。

## 目标三：加强人权办事处工作力，以促进一个高表现的组织

要达到我们机构的宗旨，雇员是关键，他们是机构最有价值的资源。为确保外界合规和投诉计划职员之参与，职员之积极性和具有他们执行计划任务所需的知识、技能和工具是重要的。人权办事处将从制定一个建立高效，高表现组织之策略性人力资本和组织发展计划，加强其工作力。计划将作为促进持续改善之指路图。在外界合规和投诉计划方面，人权办事处将实施以下步骤：

- 进行一个全面的达到计划目标所需之任务重要技能评估；
- 完成一个目前职业能力和它们与人权办事处任务重要需要之接轨的全面评估；
- 进行一个目前职责说明的全面评估，以决定是否需要修改以确保包括所需技能在内；
- 完成一个目前职责说明未有处理之技能和功能差异之全面评估；
- 进行一个个人训练和发展需要以处理任何技能和知识差异之全面评估；
- 将职员之职责说明和个人表现计划予以接轨；和
- 留意改善和扩大使用科技资源及训练，为人权办事处职员能完成工作，予以所需工具。

