



## 机会均等办公室

### 调查过程综述

1. 市民/雇员联系有关可能投诉的 EO
2. 受理面谈预约计划（首次联系的 48 小时内）  
（可能在首次接触时，也可以通过电话进行预约）
  - a. 告知投诉人，他们可能会派遣代表
  - b. 询问投诉人最近发生事件的日期，以便为他们提供投诉期限
  - c. 如果投诉人对预约“放弃预定”，至少拨打两次电话联系他们。如果尝试失败，则寄送挂号信，包括投诉时间
  - d. 也可以通过电话进行预约
3. 进行受理会谈
  - a. 投诉人所在州
    - i. 这不是投诉的正式提交。这只是初步的受理阶段（信息收集）
    - ii. EO 是中立的第三方（不选边/不辩护）
    - iii. 呈交时间：
      1. 最近指控事件发生之日起 180 个日历天内
      2. 如果提出住房（HUD）投诉，365 天；
      3. 如果向 FCHR 投诉，365 天
    - iv. 重申，在此过程中投诉人可以在任何时间派代表参加
      1. 阐明，资料仅由投诉人提供（只投诉人答复）
      2. 如果代表以投诉人的身份说话，向投诉人提供待签证明
    - v. 解释必须有投诉根据（保护类别）
    - vi. 说明可向其他机构诉讼的其他方案（提供待签证明）
    - vii. 如果个人被列为证人，这并不一定意味着他们将接受约谈（向投诉人提供见证文书以便提供证词）

viii. 通知调解方案:

1. 可以在任何阶段进行调解
  2. 必须由双方来约定 (投诉人和答辩人)
  3. 调解不会失去任何东西 (解释没有风险)
- b. 向投诉人索取答辩人的当地和企业办公室的联系方式
- c. 向投诉人提供调查过程的信息
- d. 投诉人签署受理面谈同意书 (受理确认表)
4. 向投诉人邮寄信函确认受理日期, 并告知调查人将与他/她联系。
5. 应在 72 小时内草拟受理和正式诉状
- a. 制作调查文件
  - b. 受理和投诉信息输入案件管理系统 (CMS)
  - c. 文件转发到 EO 总监审查, 并分派给调查人

[步骤 1 - 应在 2 周内完成]

6. EO 总监将文件转发调查人 (1 周以内)
7. 调查人联系投诉人和安排咨询会谈
- a. 调查人员收到文件后 48 小时内呼叫投诉人
  - b. 联系投诉人后 1 周内安排咨询会议
8. 正在举行咨询会议
- a. 告知投诉人 EO 是中立第三方
  - b. 重申, 在此过程中投诉人可以在任何时间派代表参加
    1. 阐明, 资料仅由投诉人提供 (只投诉人答复)
    2. 如果代表以投诉人的身份说话, 向投诉人提供待签证明
  - c. 投诉人审查和签署正式诉状
    - i. 如果投诉人决定当时不再投诉, 在 180 日历日内告知投诉时间 (住房投诉 1 年)
  - d. 正式诉状公证
  - e. 向投诉人提供调解查询表

- f. 向投诉人说明，条例规定，我们应努力在 100 个工作日内完成，和无法在此期限内完成的原因。以下为实例，并非以这些为限：
    - i. 安排日程和投诉人，答辩人和证人进行会谈
    - ii. 答辩人延期（不超过 2 次延期）
    - iii. EO 要搜集尽可能多的信息
    - iv. 调解
    - v. 重新安排放弃预约/没有通话的投诉人和证人
  - g. 投诉人签署咨询会议确认书（调查过程凭证）
9. 调查人将文件返给 EO 技术员
- a. 给定案件号（EO-I-2010-15）
  - b. 投诉通知书，请求在最后期限的 10 个工作日内答复的正式诉状副本和调解查询表邮寄给答辩人。

（步骤 9A&9B - 在 24 小时内完成）

10. 文件转发给调查人

11. 调查人接收并审核答复书或调解书

- a. 如果收到答复，将继续进行调查
- b. 如果任何一方收到了勾选“不同意调解”的调解书，将继续进行调查
- c. 如果任何一方收到了勾选“同意调解”的调解书：
  - i. 调查人协调和安排调解会议
    - 1. 邮寄信件，保证通知各方将定期调解
  - ii. 进行调解
    - 1. 双方签署隐私保密协议
    - 2. 如果各方达成协议，则签署和解协议书，结束投诉流程
      - a. 邮寄信件，通知各方调解结果
    - 3. 如果调解陷入僵局，调解员签署调解结果会议书
      - a. 信件邮寄给当事人，调查继续进行

**\*注意：**作为调查过程的一部分，我们的办公室力争在 100 天内完成全部调查工作。有几个原因可能会影响调查长短，包括有关方面的延期请求，有关各方缺乏沟通和时间冲突等。我们的办公室将联系所有利益相关方，在整个过程中提供每一案件的进展情况。

12. 在调查过程中，应有更多信息和/或宣誓书，可以进行面谈（时间安排有变化）

13. 调查结束后，调查员书写最终调查报告（FIR）草案

14. 向市检察长办公室提交 FIR 草案待其审核/修改

15. 调查员向 EO 总监提交 FIR 草案，待其审查和批准

a. 总监可以将 FIR 发回调查人，以待更多信息和/或修订

16. EO 总监批准 FIR

### 外部

17. FIR 批准后，FIR 的信函和复印件邮寄给或亲手送交给投诉人和答辩人，通知他们预定的人权委员会（HRB）会议

18. 预定会议前两周，信息包邮寄给 HRB 成员以待审查

19. 预定会议前一周，向委员会成员发送电子邮件，提醒他们莫勿会议并索取出席确认书，以确定法定人数。

20. 准备解雇通知或原因确定书，以便在会上人 HRB 主席签名

21. 召开 HRB 会议

a. 如果法定人数不足不能举行 HRB 会议，则下月审理案件

b. HRB 可以要求调查员进行补充侦查

c. 确定合理因由或解雇通知

22. 将 HRB 会议结果通知，解雇通知副本或确定原因书副本邮寄给投诉人及答辩人

a. 原因确定方案

i. 35 天内向市检察官办公室提出行政听证，和

ii. 1 年内向民事法庭投诉

内部

23. 调查结束后，调查员书写最终调查报告（FIR）草案
24. 向市检察长办公室提交 FIR 草案待其审核/修改
25. 调查员向 EO 总监提交 FIR 草案，待其审查和批准
  - a. 总监可以将 FIR 发回调查人，以待更多信息和/或修订
26. EO 总监批准 FIR
27. 准备最终 FIR 之前，EO 总监会见创社职员
28. 收到创社职员员的答复

