



美國環保署

行政摘要：民權辦事處外界合規和投訴計劃財政年度 2015-2020 策略計劃

外界合規和投訴財政年度 2015-2020 策略計劃，通過以下可衡量之目標，促進任務重要計劃之問責性：（一）確保迅速的、有效和高效的管理待審投訴；（二）通過主動的合規評審、策略政策發展和參與重要的環保署、聯邦和外界合作者及利益者（例如：收受者和社區），增強民權辦事處（OCR）外界合規計劃；和（三）通過策略性的人力資本計劃、組織發展和科技資源及訓練，以促進高度表現之組織從而強化民權辦事處的工作力。

目標一：增強策略性待審管理

為確保迅速和有效及高效的處理所有民權投訴，民權辦事處將採取以下步驟：

- 制定和使用一本個案解決手冊，與聯邦最佳實踐慣例一致。民權辦事處預料個案解決手冊將於 2015 年十月完成，將貼在民權辦事處的公共網站以促進透明度；該手冊將包括以下的資料：
- 處理個案解決程序所有階段的程序，包括投訴和合規評審；
- 一個策略性個案評估計劃，包括明確的對象目標，以促進及時和高效的投訴處理，特別是在收到投訴後的頭九十天內；和
- 提供範件信、計劃和其他標準的營運程序，供職員處理投訴時使用；
- 從修訂目前的規定以增加策略個案管理之靈活性，將環保管理局的無歧視規定，和超過二十個聯邦部門接軌；
- 制定一份民權合規工具包，供環保署協助之收取人用，俾提供有關他們之民權責任和遵守環保署執行之民權法可行實踐的例子。環保署的財政收受者已表示他們不止於遵守民權法之承諾，而民權辦事處將熱情地支持這些工作。
- 充份使用民權辦事處具有之所有解決方法的選擇，包括非正式的解決和另類爭議解決方法。
- 通過使用新設定之全面電子個案和文件管理系統，「外界合規個案追蹤系統」〔 External Compliance Case Tracking System (EXCATS) 〕管理所有民權案件。

- 為民權辦事處的外界合規計劃職員，制定一個全面的調查、政策和法律訓練課程。

目標二：制定一個主動的合規計劃

民權辦事處將從實施以下步驟，增強其主動合規計劃：

- 從收集合規報告數據和進行主動的合規評審，修訂環保署無歧視的規則，俾與其他聯邦部門接軌，以確保收受者合規；
- 在重要的民權議題上面，開始計劃良好和目標性的合規評估；
- 制定適當的跨部門議題策略政策指導；
- 增加參與重要的環保署和聯邦內部合作者之主動參與，以利用專長和資源；
- 通過主動的技術援助和外展，增加重要外界合作者和利益者例如收受者和社區之主動參與；
- 在其網站貼出最後個案決定性文件〔個案解決手冊〕、民權合規工具包、其他收受者指導和其他適當重要的文件，增加透明度和問責性；和
- 編印一份年度報告，重點說明外界合規和投訴計劃之成就和計劃目標，強化透明度和問責性。

目標三：加強民權辦事處工作力，以促進一個高表現的組織

要達到我們機構的宗旨，僱員是關鍵，他們是機構最有價值的資源。為確保外界合規和投訴計劃職員之參與，職員之積極性和具有他們執行計劃任務所需的知識、技能和工具是重要的。民權辦事處將從制定一個建立高效，高表現組織之策略性人力資本和組織發展計劃，加強其工作力。計劃將作為促進持續改善之指路圖。在外界合規和投訴計劃方面，民權辦事處將實施以下步驟：

- 進行一個全面的達到計劃目標所需之任務重要技能評估；
- 完成一個目前職業能力和它們與民權辦事處任務重要需要之接軌的全面評估；
- 進行一個目前職責說明的全面評估，以決定是否需要修改以確保包括所需技能在內；
- 完成一個目前職責說明未有處理之技能和功能差異之全面評估；
- 進行一個個人訓練和發展需要以處理任何技能和知識差異之全面評估；
- 將職員之職責說明和個人表現計劃予以接軌；和
- 留意改善和擴大使用科技資源及訓練，為民權辦事處職員能完成工作，予以所需工具。

