

إجراءات شكاوى التمييز لدى TennCare

1. نظرة عامة

لا تسمح القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية لقسم TennCare ("TennCare") أو أي من متلقي المساعدة المالية الفيدرالية بالتصرّف على نحوٍ تمييزي على أساس سمات الشخص المتعلقة بما يلي:

- العرق،
- اللون،
- الأصل القومي،
- الإعاقة،
- العمر،
- نوع الجنس،
- الدين، أو
- أي حالة/فئة أخرى محمية بموجب القانون.

تسمح هذه القوانين للأفراد، مثل الأعضاء، أو الممثلين أو المشاركين مثل مقدمي الخدمات (يُطلق عليهم "مقدمي الشكاوى") بتقديم شكوى إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية ("OCRC") لدى برنامج TennCare إذا كانوا يعتقدون أنهم قد تعرضوا لمعاملة تمييزية (مثل الحرمان من الخدمة أو الميزة) على أساس واحد من العوامل المذكورة أعلاه. ويمكن لمكتب الامتثال للحقوق المدنية التحقيق في بعض دعاوى التمييز وإحالة الدعاوى التي لا يتمتع بسلطة التحقيق فيها إلى الوكالة المناسبة. وبموجب قوانين الحقوق المدنية، لا يمكن للمتلقى الفرعي أو الكيان الخاضع للتغطية ممارسة الانتقام من أي شخص بسبب تقديم شكوى.

عندما تقبل المؤسسة الأموال الفيدرالية من برنامج TennCare، يجب عليها الامتثال لقوانين الحقوق المدنية المعمول بها. وعند قبول التمويل الفيدرالي، تصبح المؤسسة متلقياً فرعياً ومتحملاً للرسوم ومُلزمة قانوناً بالعمل على:

- التقيّد بمتطلبات الحقوق المدنية،
- وحمايتها،
- والوفاء بها.

تتطلب هذه القوانين من المتلقين الفرعيين تنفيذ إجراءات شكاوى التمييز ومسارات العمل التي تساعد الأفراد على الإبلاغ عن أعمال التمييز. ولتنفيذ مسؤوليات الامتثال للحقوق المدنية، يجب على المتلقين الفرعيين تعيين فرد يكون منسقاً للحقوق المدنية/عدم التمييز ("NCC"). يتولى هذا المنسق مسؤولية تنفيذ جهود الامتثال لعدم التمييز، بما يشمل البت في شكاوى التمييز. ويكون مكتب الامتثال للحقوق المدنية هو منسق الحقوق المدنية لبرنامج TennCare.

2. إجراءات شكاوى التمييز¹

لدى مقدم الشكاوى ستة (6) أشهر (180 يومًا تقويميًا) من تاريخ حدوث التمييز المزعوم لتقديم شكاوى خطية إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية. ولا تُعتبر شكاوى التمييز مُقدّمة حتى يتم استلامها من جانب مكتب الامتثال للحقوق المدنية؛ أو مكتب الحقوق المدنية ("OCR") التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية؛ أو وزارة العدل الأمريكية ("DOJ")؛ أو لجنة تكافؤ الفرص الأمريكية؛ أو لجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي.

تمثل الطرق التالية الوسائل الأكثر شيوعًا لإبلاغ مكتب الامتثال للحقوق المدنية عن شكاوى التمييز. وتنطوي طريقة الإبلاغ الأولى على قيام مقدم الشكاوى بتقديم شكاوى في الوقت الفعلي على الموقع الإلكتروني لبرنامج TennCare، أو إرسال شكاوى عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية، أو الاتصال بأداة TennCare Connect، أو العمل مع منظمة الرعاية المُدارة لديه ("MCO") أو متلقي فرعي آخر أو كيان مشمول بالتغطية (يُشار إليهم مجتمعين باسم "المتلقي الفرعي") لإكمال نموذج الشكاوى وإرساله إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية. وتتمثل الطريقة الثانية في إرسال شكاوى بالبريد العادي أو البريد الإلكتروني إلى أحد المتلقين الفرعيين لدى برنامج TennCare. وفي هذه الحالة، يكون لدى المتلقي الفرعي يومان (2) عمل لإرسال شكاوى التمييز هذه إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية.

يتعين على المتلقين الفرعيين للمساعدة المالية الفيدرالية لدى TennCare قبول ومساعدة أعضاء TennCare والأفراد الآخرين في الإبلاغ عن الأعمال التي قد تكون تمييزية. وتوجد نماذج شكاوى التمييز لدى TennCare على:

- صفحة الويب الخاصة بالحقوق المدنية لبرنامج TennCare على: <https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html> (تتوافر نماذج في الوقت الفعلي ونماذج PDF)،
- في كتيب أعضاء TennCare و CoverKids،
- في دليل مُقَيَّمي الخدمات لدى TennCare و CoverKids،
- على بعض المواقع الإلكترونية للمتلقي الفرعي (مثل منظمة الرعاية المُدارة)، و
- أداة TennCare Connect (يمكنها المساعدة في إكمال النماذج عبر الهاتف) 855-259-0701.

لتحقيق الامتثال، قد يحتاج المتلقون الفرعيون إلى العمل مع مكتب الامتثال للحقوق المدنية لتزويد الأفراد بنموذج شكاوى التمييز لدى TennCare والموافقة على الإفصاح عن المعلومات أو مساعدة الفرد على إكمال نموذج الشكاوى. ويصف الإجراء الوارد أدناه عملية مراجعة شكاوى التمييز لدى TennCare وحلها.

3. مراجعات الشكاوى

عندما يستلم مكتب الامتثال للحقوق المدنية شكاوى، يقرّر ما إذا كانت شكاوى تدعي أن الشخص قد تعرّض للتمييز من جانب TennCare أو أحد المتلقين الفرعيين (بما في ذلك موظفي المتلقين الفرعيين). بالإضافة إلى ذلك، يراجع مكتب الامتثال للحقوق المدنية الشكاوى بحثًا عن العديد من المسائل ذات الصلة بما في ذلك:

- هل تم تقديم الشكاوى خلال مهلة السنة (6) أشهر (180 يومًا تقويميًا)؟
- هل المعلومات المطلوبة موجودة في النموذج (أي هل الشكاوى مكتملة²)؟
- هل يتمتع مكتب الامتثال للحقوق المدنية بالسلطة لمراجعة المسألة المقدمة من مقدم الشكاوى؟
- هل الشكاوى عبارة عن مطالبة متعلقة بالحقوق المدنية تنطوي على مسألة خاصة بجودة الرعاية/الخدمة؟
- هل قدّم مقدم الشكاوى نموذج الموافقة على الإفصاح عن المعلومات؟

¹ تستند إجراءات التحقيق التي يطبقها مكتب الامتثال للحقوق المدنية إلى التوجيهات الفيدرالية التالية: الأدلة القانونية للباب السادس والباب التاسع الصادرة عن وزارة العدل الأمريكية؛ ودليل إجراءات التحقيق الصادر عن وزارة العدل الأمريكية بشأن التحقيق في الشكاوى التي تزعم انتهاك الباب السادس وقوانين عدم التمييز الأخرى وحلها؛ ودليل تسوية القضايا المتعلقة بتحقيقات الحقوق المدنية الصادر عن مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية؛ وطرق الإدارة الخاصة ببرنامج TennCare مع وزارة الصحة والخدمات الإنسانية.

² لكي تُعتبر الشكاوى مكتملة، يجب أن تشمل على المعلومات التالية:

- (1) شرح خطي وموَقَّع لما حدث،
- (2) طريقة الاتصال بمقدم الشكاوى،
- (3) أساس الشكاوى (أي تحديد هوية الشخص أو الفئة التي تعرضت للتمييز المزعوم)،
- (4) تحديد هوية الشخص أو الكيان الذي يُزعم أنه قد مارس التمييز، و
- (5) معلومات كافية لفهم الحقائق التي دفعت مقدم الشكاوى إلى الاعتقاد بأن التمييز قد حدث ووقت حدوثه.

إذا كانت الشكوى تتعلق بأحد برامج TennCare أو أنشطته، فعندئذ يقوم مكتب الامتثال للحقوق المدنية بتسجيل الشكوى وتخصيص رقم حالة لها. وفقاً للقسمة 42.408 من الباب 28 من مدونة اللوائح الفيدرالية، يحتفظ مكتب الامتثال للحقوق المدنية بسجل³ لشكاوى التمييز المقدمة. ويجوز للوكالة الفيدرالية المسؤولة عن إنفاذ شكوى مُعينة (أي لجنة تكافؤ الفرص أو مكتب الحقوق المدنية) أن يطلب تقريراً من هذا السجل وتحتفظ بالمسؤولية عن مراجعة التحقيق والتصرف في كل شكوى بموجب اختصاصها القضائي.

في غضون عشرة (10) أيام تقويمية من استلام مكتب الامتثال للحقوق المدنية للشكوى، يتم إرسال خطاب إقرار إلى مقدم الشكوى. ويُخطر خطاب الإقرار مقدم الشكوى بأنه ينبغي عليه تقديم أي أدلة أو معلومات أخرى يرغب في أن يراجعها مكتب الامتثال للحقوق المدنية فيما يتعلق بشكواه، في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من تاريخ خطاب الإقرار.

قد يتضمن هذا الخطاب نموذج موافقة على الإفصاح عن المعلومات مع خطاب الإقرار، إلى جانب طلب يطلب من مقدم الشكوى إعادة النموذج المرفق إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من تاريخ خطاب الإقرار. عند تضمين نموذج الإفصاح، يتم إبلاغ مقدم الشكوى بأن النماذج المكتملة يجب إعادتها إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً وإلا فقد يتم إغلاق شكواه.

يسمح نموذج الموافقة على الإفصاح عن المعلومات لمكتب الامتثال للحقوق المدنية والخطة الصحية للشخص بالاطلاع على المعلومات الصحية المحمية (PHI) أو الاستفسار عنها. وتشمل المعلومات الصحية المحمية أي معلومات تُستخدم لتحديد هويتك، وحالتك الصحية، وتاريخك الطبي. ولا ينظر مكتب الامتثال للحقوق المدنية في المعلومات الصحية المحمية أو يستفسر عنها إلا إذا كان بحاجة إليها للتحقيق في بلاغ متعلق بالتمييز.

على الرغم من أن نموذج الموافقة على الإفصاح عن المعلومات المرفق لا يُعد مطلوباً دائماً للتحقيق في الشكوى، إلا أنه لا يمكن التحقيق في بعض الشكاوى بشكل كامل دون نموذج الإفصاح المرفق. ومع ذلك، قبل إغلاق الحالة لهذا السبب، سيتصل مكتب الامتثال للحقوق المدنية بمقدم الشكوى لمعرفة ما إذا كان يرغب في استيفاء نموذج الإفصاح.

بالإضافة إلى ذلك، في غضون الإطار الزمني البالغ عشرة (10) أيام، إذا تم تقديم شكوى على مستوى الولاية تزعم انتهاكاً محددًا للقسم 21-4-904 من قانون ولاية تينيسي المُذيل أو في نموذج شكوى خاص بلجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي، فعندئذ يمثل مكتب الامتثال للحقوق المدنية لمجموعة القواعد واللوائح لولاية تينيسي (1-06-03-01-1500) من خلال إخطار لجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي باستلام شكوى، ويقدم ملخصاً لأساس الادعاء وتاريخ الشكوى، ونسخة منقحة من الشكوى إلى لجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي.

أثناء التحقيق في الشكوى وحلها، لا يجوز مشاركة الوثائق وغيرها من المعلومات إلا عندما تكون هذه المعلومات ضرورية لدعم التحقيق في الشكوى. وقد يؤدي الإفصاح عن المعلومات إلى إعاقة التحقيق أو الإضرار به وقد ينتهك قوانين مُعينة (أي الخصوصية أو الأمن أو السرية) والامتيازات بين المحامي وموكله. ولا تهدف سياسة مكتب الامتثال للحقوق المدنية وممارساته إلى الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالشكاوى، سواء كانت نشطة أو مغلقة.

بالإضافة إلى ذلك، قد يطلب خطاب الإقرار من مقدم الشكوى تقديم أي معلومات ناقصة إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من تاريخ خطاب الإقرار. على سبيل المثال، قد يطلب الخطاب من مقدم الشكوى شرح أسباب تقديم الشكوى بعد الموعد النهائي المحدد بسنة (6) أشهر (180 يوماً تقويمياً). إذا لم يتم تقديم المعلومات الناقصة إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية في غضون الإطار الزمني البالغ ثلاثين (30) يوماً تقويمياً، يتم إغلاق الحالة. ومع ذلك، إذا تم تقديم المعلومات خلال الإطار الزمني، فسوف يواصل مكتب الامتثال للحقوق المدنية إكمال مراجعته الأولية.

4. التحقيقات في الشكاوى

عندما يتلقى مكتب الامتثال للحقوق المدنية شكوى، سيسعى أولاً إلى حل المشكلة بشكل غير رسمي. وإذا قرر مكتب الامتثال للحقوق المدنية أن الشكوى تستدعي مزيداً من التحقيق، فسيقرر ما إذا كان سيحقق في الشكوى بنفسه أو ما إذا كان المتلقي الفرعي سيساعد في التحقيق الأولي. وفي معظم الحالات، يكون مكتب الامتثال للحقوق المدنية هو المحقق الوحيد.

³ بالإضافة إلى البنود المنصوص عليها في تقرير التحقيق الأولي، يتضمن السجل العرق الذي ينتمي إليه مقدم الشكوى أو لونه أو أصله القومي؛ وتاريخ اكتمال التحقيق؛ والحل النهائي للشكوى، وأي معلومات مهمة أخرى.

في الحالات التي يكون فيها مكتب الامتثال للحقوق المدنية هو المحقق الوحيد، يصدر المكتب طلب الحصول على معلومات ("RFI") إلى المشكو ضده المذكور (الطرف الذي تكون الشكوى ضده أو الذي ارتكب الفعل التمييزي المزعوم)، والذي يحتوي على موعد نهائي لتقديم الرد. ويهدف طلب الحصول على المعلومات إلى جمع معلومات حول المسائل الواردة في الشكوى، ويسمح للمشكو ضده بسرد روايته للقصة، ويجمع معلومات الامتثال.

بمجرد انتهاء مكتب الامتثال للحقوق المدنية من مراجعة المعلومات والأدلة المقدمة من الطرفين والشهود، يجوز له طلب معلومات متابعة من الطرفين أو الشهود وإجراء المقابلات. ويتم إجراء هذه المقابلات عبر الهاتف أو بشكل افتراضي. وقد يتم تسجيل المقابلات. ولا تحتاج جميع الشكاوى إلى مقابلات ويمكن حلها بناءً على الأدلة المقدمة أو الاتفاقيات الطوعية (يوضح القسم ج أدناه هذه الإجراءات).

إذا طلب مكتب الامتثال للحقوق المدنية مساعدة متلقي فرعي في إجراء التحقيق الأولي، يكون أمام المتلقي الفرعي خمسة (5) أيام عمل من تاريخ الطلب لبدء التحقيق الأولي. بالإضافة إلى ذلك، يجوز لمكتب الامتثال للحقوق المدنية تعيين موعد نهائي لإكمال التحقيق الأولي.

بمجرد أن ينتهي المتلقي الفرعي من التحقيق الأولي، يقدم تقريرًا إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية. ويجب أن يتضمن تقرير التحقيق الأولي - على سبيل المثال لا الحصر - العناصر التالية:

- هوية الطرف مقدم الشكوى،
- علاقة مقدم الشكوى بالمشكو ضده (الطرف الذي تُقدم الشكوى ضده)،
- ظروف الشكوى،
- تاريخ تقديم الشكوى، و
- الحل المقترح للشكوى من المتلقي الفرعي أو خطة الحل الطوعي.

5. حل الشكاوى

سيقوم مكتب الامتثال للحقوق المدنية، كجزء من واجباته لحل وعلاج التمييز في برامج TennCare، بمراجعة الأدلة وتحديد ما إذا كان التمييز قد حدث أم لا. يجب أن يستخدم قرار البت في الشكوى "معيار رجحان الأدلة" (بمعنى وجود أدلة كافية للتوصل إلى اعتقاد معقول بأنه من المرجح أن تكون الشكوى صحيحة أكثر من كونها غير صحيحة).

باستثناء الحالات التي تنطوي على تحرش جنسي، يجوز لمكتب الامتثال للحقوق المدنية ممارسة سلطته التقديرية للاتصال بالطرفين وتنفيذ اتفاقية حل طوعي ("VRA") لحل الشكوى. ومن خلال الإجراء الخاص باتفاقية الحل الطوعي، سيعمل مكتب الامتثال للحقوق المدنية مع الطرف لتنفيذ الإجراء التصحيحي وحل الشكوى. وتتألف العديد من اتفاقيات الحل الطوعي من تدريبات الموظفين ووضع السياسات وتنفيذها. ويتم إخطار مقدم الشكوى بأن المشكو ضده وافق على حل المشكلة.

في الحالات التي لا تكون فيها اتفاقية الحل الطوعي مطلوبة أو مناسبة، يتم تقديم قرار البت في الشكوى إلى كلا الطرفين في خطاب النتائج. ويُخطر خطاب النتائج كلا الطرفين بحقوق المراجعة الخاصة بهما وأن مقدم الشكوى لديه الحق في تقديم شكوى إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية ولجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي ("THRC") حسب الاقتضاء.⁴

إذا لم تكن الشكوى حالة تمييز صحيحة، يتم إغلاق الشكوى. وعندما يتم تحديد الشكوى على أنها حدث تمييز صحيح، يتم تقديم خطة عمل تصحيحية ("CAP") إلى الطرف المسؤول.

وقد تتضمن خطة العمل التصحيحية لحل شكوى التمييز عناصر مثل التدريب المعتمد الخاص بعدم التمييز على موضوعات التمييز ذات الصلة، أو تعيين الإلزامي لمنسق الحقوق المدنية، أو رفع تقارير دورية إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية، أو تعيين مستشارين لعدم التمييز لمراجعة ممارسات المتلقي الفرعي. وإذا قدم المشكو ضده مخرجات مثل مادة تدريب على عدم التمييز لاستخدامها مع خطة العمل التصحيحية، يجب على مكتب الامتثال للحقوق المدنية مراجعة المخرجات واعتمادها قبل التنفيذ. وبمجرد الموافقة على خطة العمل التصحيحية لحل شكوى التمييز وتقديمها إلى المشكو ضده لتنفيذها، سيقدم المشكو ضده دليلاً على اكتمال خطة العمل التصحيحية. ولدى التنفيذ الناجح لخطة العمل التصحيحية، يجب على مكتب الامتثال للحقوق المدنية إغلاق الحالة وإخطار المشكو ضده بالإغلاق.

⁴ لا تراجع لجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي سوى انتهاكات قانون الولاية بموجب القسم 4-21-905 من قانون ولاية تينيسي المُذيل. ولا يمكنها التحقيق في الشكاوى الإدارية الفيدرالية المقدمة بموجب الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لسنة 1964 - شكاوى العرق واللون والأصل القومي، ويخطر مكتب الامتثال للحقوق المدنية لجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي بنتائج التحقيق بموجب القسم 4-21-905 من قانون ولاية تينيسي المُذيل قبل إغلاق الحالة.

بالنسبة إلى شكاوى الولاية التي تزعم انتهاكاً مُحدداً للقسم 4-21-904 من قانون ولاية تينيسي المُدَّيِّل أو التي تم تقديمها في نموذج الشكوى الخاص بلجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي وقررت لجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي أنها تتمتع بالاختصاص القضائي على تلك الشكوى المقدمة في نموذج الشكوى الخاص بلجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي، يقدم مكتب الامتثال للحقوق المدنية، في نهاية التحقيق، إلى لجنة حقوق الإنسان في ولاية تينيسي ملخصاً موجزاً للتحقيق يحتوي على أساس الادعاء، والحقائق ذات الصلة المستمدة من التحقيق، وشرحاً للاستنتاج (الاستنتاجات) التي تم التوصل إليها.

6. حقوق المراجعة

لدى مقدم الشكوى أو المشكو ضده ستين (60) يوماً من تاريخ خطاب النتائج لطلب مراجعة مكتب الامتثال للحقوق المدنية لقراره. وإذا تم تقديم طلب للمراجعة، يمكن لمكتب الامتثال للحقوق المدنية مراجعة بلاغ التمييز الأصلي فقط. ويجب أن تنشأ أسباب طلب المراجعة من:

- البلاغ أو
- التحقيق الذي تم إجراؤه في هذا البلاغ.

يجب على مقدم الطلب تحديد الأخطاء التي ارتكبها مكتب الامتثال للحقوق المدنية أثناء مراجعة شكوى التمييز (أي عدم مقابلة شاهد رئيسي) أو أن مكتب الامتثال للحقوق المدنية أساء تطبيق قوانين الحقوق المدنية على وقائع الحالة (أي مثل الاستثناء من القانون أو استخدام معيار خاطئ فيما يتعلق بالأدلة). ويجب أن يدعي مقدم الطلب أن تصحيح هذه الأخطاء من شأنه أن يغيّر قرار مكتب الامتثال للحقوق المدنية. ولا يُعتبر الطرف الذي يعبر فقط عن عدم رضاه عن النتائج أو عدم موافقته عليها أنه يقدم طلباً للمراجعة.

يجب على مقدم الطلب تزويد مكتب الامتثال للحقوق المدنية بالمعلومات التالية:

- جزء القرار الذي لا يوافق عليه ولماذا يتعارض قرار مكتب الامتثال للحقوق المدنية مع الحقائق الواردة في شكوى التمييز أو القوانين،
- الحقيقة (الحقائق) الواردة في تحقيق شكوى التمييز التي لم يراجعها مكتب الامتثال للحقوق المدنية أو أساء تفسيرها والتي أدت إلى القرار وكيف أن تصحيح هذه الأخطاء من شأنه أن يغيّر قرار مكتب الامتثال للحقوق المدنية،
- أسماء ومعلومات الاتصال الخاصة بأي شهود مهمين حدّدهم مقدم الطلب في الشكوى أو أثناء التحليل/التحقيق ولم يتم الاتصال بهم. ويعتقد مقدم الطلب أن قبول معلومات هذا الشاهد سيغيّر قرار مكتب الامتثال للحقوق المدنية، و
- تحديد القانون الذي لم تتم مراجعته أو تطبيقه بشكل صحيح من جانب مكتب الامتثال للحقوق المدنية.

في حال قبول مكتب الامتثال للحقوق المدنية لطلب المراجعة، سيقوم المكتب بتحليل القوانين وأي أدلة مقدمة من الطرفين. ويصدر هذا القرار في خطاب إعادة النظر ويُرسَل بالبريد إلى الطرفين.

7. معلومات الاتصال:

لتقديم شكوى أو للحصول على مساعدة، اتصل بمكتب الامتثال للحقوق المدنية على:

برنامج TennCare، مكتب الامتثال للحقوق المدنية
310 Great Circle Road; Floor 3W • Nashville, TN 37243
615-507-6474 أو مجاناً على الرقم 855-857-1673 (خدمة ترحيل الاتصالات 711)
HCFA.fairtreatment@tn.gov

8. الموارد:

تستند إجراءات التحقيق الخاصة بمكتب الامتثال للحقوق المدنية إلى القانون الفيدرالي والتوجيهات الفيدرالية التالية:

- الأدلة القانونية للباب السادس والباب التاسع الصادرة عن وزارة العدل الأمريكية؛
- دليل إجراءات التحقيق الصادر عن وزارة العدل الأمريكية بشأن التحقيق في الشكاوى التي تزعم انتهاك الباب السادس وقوانين عدم التمييز الأخرى وحلها؛ و
- دليل تسوية القضايا المتعلقة بتحقيقات الحقوق المدنية الصادر عن مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية