

兒童保育部投訴政策與程序

目的

兒童保育部投訴政策與程序以平衡以下各方的需求為目的：兒童受到安全、健康和適當的照顧，家長獲取準確信息以作出明智的選擇，托兒設施得到公平的裁決並維護他們的聲譽及業務。

兒童保育部負責對有關規章或法規方面的投訴進行回應，不對與規章及法規無關的投訴進行調查。對尋求兒童保育設施是否合法之資訊的個人，不與其共享訊息。所有有關虐待或忽視兒童的投訴，會立即上報社會服務部（Department of Human Services, DHS）的兒童福利支部，若情況屬實，將實施法律規定。兒童福利支部將應要求協助上述機構調查相關投訴。

如果個人希望知道兒童保育部如何就持牌兒童保育設施和可能非法進行兒童保育的相關投訴進行處理，兒童保育部的職員會將投訴的相關程序通知個人。

定義

投訴是指一份書面或口頭的正式聲明，對提供兒童保育的個人或設施違反國家法律或行政法規提出指控。

嚴重投訴是指在行政法規定義下，對以下一個或多個情況提出指控：

- 兒童有迫在眉睫的危險
- 托育兒童的數量超過法律允許的範圍
- 正在使用體罰
- 兒童沒有受到監管
- 設施存在多種或嚴重的消防、衛生或安全隱患
- 設施的衛生條件極其惡劣
- 出現在設施中的成年人未在兒童保育部的主要背景冊中註冊

接收投訴

位於塞勒姆（Salem）的兒童保育部中心辦事處負責處理有關投訴的指控。如果個人希望進行投訴，可致電503-947-1400或1-800-556-6616，與兒童保育部的職員聯繫。當出現非法保育指控時，兒童保育部僅有權就受託育兒童的人數進行調查，而無權調查是否有其他侵犯法律或法規的情形。

兒童保育部接受書面文件、電話或傳真等形式的投訴。投訴可以來自國家和地方機構以及其他個人，例如國土安全部、執法部門、兒童托育資源及轉介 (CCR&R) 項目、美國農業部 (USDA)、其他兒童保育設施、家長或普通公眾。

兒童保育部若收到個人缺乏第一手資料的投訴，將對資訊的來源和指控的性質進行評估，再決定如何進行回應。在適當的情形下，兒童保育部會要求投訴者鼓勵第一手資料來源方直接與兒童保育部聯繫。

個人可以匿名投訴。然而，兒童保育部鼓勵個人提供其聯繫資訊，以便需要其他資訊時，可進行聯繫。

投訴評估

兒童保育部的職員接收到投訴後，會進行一次實地評估。實地考察將以突擊的形式進行。如有必要，相關考察將包括對設施的技術援助。

根據實地考察和投訴評估的結果，指控將被認定為：

- **有效** – 證據證明發生違規
- **無效** – 證據證明沒有發生違規
- **無法證實** – 證據發生衝突，或無法獲取相關資訊

如果兒童保育部的職員進行實地考察期間，發現投訴中未指控的違規，該違規將被視為觀察到的違規。

實地考察之後，兒童保育部的職員將準備並寄送保育設施調查結果和結論的一份總結報告，如有必要，該報告還會包括該設施達到法律規定所需採取的行動。兒童保育部可能會安排後續考察，以確認該設施已符合法規。

在某些情形下，可能對持牌保育設施或提供非法服務的設施處以罰款。

合規資訊 – 保留和披露

兒童保育部收到的投訴指控屬於公共記錄，在兒童托育設施中存檔留存。ORS 162.305 禁止銷毀、移除或更改公共記錄。

兒童托育部的政策規定，“懸而未決”的投訴在被評估的過程中不予透露。評估完成後，相關的投訴資訊會與公眾共享，公眾可通過電話查詢相關設施的合規歷史，如下所述：

- 投訴如被認定為**無效**，將不會與公眾共享
- 投訴如被認定為**無法證實**，將在投訴評估後與公眾共享兩年。

- 投訴如被認定為**有效**，將在投訴評估後與公眾共享 10 年。
- **觀察到的違規**將在投訴評估後與公眾共享 10 年。

保育設施有權就投訴提交一份書面回應。該回應以及其他合規歷史也將向公眾披露。

投訴保留時限的資訊以及有關每類投訴的意義的完整解釋，將向公眾提供。

根據公共記錄法，兒童托育設施相關合規歷史的完整副本，經書面要求，將向公眾提供，不受上述資訊保留時限的限制。

要求結論審查的權利

如果兒童保育設施不同意投訴的評估結果，他們可以要求進行結論審查。兒童保育部的職員將根據要求，提供書面的審查結論和程序。