

# Chính sách và thủ tục giải quyết khiếu nại của phòng chăm sóc trẻ em

## **MỤC ĐÍCH**

Mục đích của các chính sách và thủ tục khiếu nại của Phòng Chăm sóc trẻ em nhằm cân bằng nhu cầu của trẻ được chăm sóc một cách an toàn, lành mạnh phù hợp, nhu cầu của cha mẹ được các thông tin chính xác để có các sự chọn lựa đúng đắn, và những nhu cầu của các cơ sở chăm sóc trẻ về sự công bằng và bảo vệ về uy tín và công việc kinh doanh.

Phòng có trách nhiệm trả lời các khiếu nại mang tính chất qui định và luật định. Những khiếu nại về ngoài-quy-định và ngoài-luật-định không được điều tra và không được chia sẻ với các cá nhân đang tìm kiếm thông tin về sự tuân thủ luật và quy định của các cơ sở chăm sóc trẻ. Tất cả khiếu nại về vấn đề ngược đãi hay bỏ mặc trẻ em đã được báo cáo ngay lập tức đến Phòng Phúc lợi trẻ em của Bộ Dịch vụ con người (DHS) và bộ phận thi hành luật pháp, nếu thích hợp. Phòng hỗ trợ các cơ quan ở trên đang điều tra những khiếu nại này, nếu được yêu cầu.

Nếu một cá nhân mong muốn được biết về việc Phòng xử lý sự khiếu nại về cơ sở chăm sóc trẻ em có giấy phép và có thể cả các cơ sở chăm sóc trẻ em bất hợp pháp như thế nào, nhân viên của Phòng sẽ thông báo cho cá nhân đó các thủ tục khiếu nại.

## **ĐỊNH NGHĨA**

Khiếu nại là một phát biểu chính thức, bằng văn bản hoặc lời nói, cáo buộc cá nhân vi phạm luật tiểu bang hay quy định hành chính của người hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc trẻ.

Sự khiếu nại nghiêm trọng được định nghĩa trong quy định hành chính và được cho là theo một hay nhiều hơn các định nghĩa dưới đây:

- Trẻ nhỏ đang bị nguy hiểm tức thời
- Chăm sóc nhiều trẻ nhỏ hơn theo luật cho phép
- Hành hạ thể xác trẻ
- Trẻ không được giám sát
- Nhiều nguy cơ đe dọa gây hỏa hoạn, sức khỏe và vật dụng nguy hiểm hoặc các nguy cơ trên ở mức nghiêm trọng tồn tại trong cơ sở
- Cơ sở không đảm bảo điều kiện vệ sinh một cách nghiêm trọng
- Người trưởng thành trong cơ sở không đăng ký trong Phòng Trung tâm đăng ký lí lịch

## **TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI**

Cáo buộc khiếu nại được xử lý qua Văn phòng Trung tâm của Phòng ở Salem. Một cá

nhân muốn khiếu nại có thể gọi số 503-947-1400 hay 1-800-556-6616 để nói chuyện với nhân viên của Phòng. Khi có cáo buộc về việc chăm sóc bất hợp pháp, Phòng chỉ có thẩm quyền điều tra về số lượng trẻ đang được chăm sóc, và chú ý không điều tra xem có sự vi phạm luật định và qui định nào khác hay không.

Đơn khiếu nại được gửi đến bằng văn bản, điện thoại, hay bằng fax. Đơn khiếu nại có thể đến từ tiểu bang, các cơ quan địa phương, và các cơ quan khác, ví dụ như bộ DHS, bộ phận thi hành án, các chương trình Nguồn lực và giới thiệu về chăm sóc trẻ em (CCR&R), Bộ Nông nghiệp Hoa Kỳ, các cơ sở chăm sóc trẻ em khác, cha mẹ hay công chúng.

Việc phúc đáp khiếu nại của Phòng tiếp nhận khiếu nại từ các cá nhân mà không có thông tin trực tiếp sẽ được xác định bởi sự đánh giá nguồn thông tin, và bản chất của cáo buộc. Nếu thích hợp, những người gọi điện thoại sẽ được hỏi nhằm mục đích khuyến khích người thông tin trực tiếp liên lạc trực tiếp với Phòng!

Một cá nhân có thể thực hiện việc khiếu nại nặc danh. Tuy nhiên, Phòng khuyến khích các cá nhân cho địa chỉ liên lạc để họ liên hệ nếu cần có các thông tin khác.

### **ĐÁNH GIÁ KHIẾU NẠI**

Việc đánh giá tại hiện trường sẽ được thực hiện ngay bởi nhân viên của Phòng khi nhận được khiếu nại. Việc thăm hiện trường sẽ được thực hiện mà không thông báo. Chuyến thăm sẽ bao gồm việc hỗ trợ kỹ thuật cho cơ sở nếu thích hợp.

Kết quả của việc thăm hiện trường và đánh giá khiếu nại, các cáo buộc sẽ được tìm ra:

- **Hợp lệ** – bằng chứng cho thấy sự không tuân thủ đã xảy ra
- **Không lệ** – bằng chứng cho thấy sự không tuân thủ đã không xảy ra
- **Không có khả năng chứng minh** – các bằng chứng mâu thuẫn nhau tồn tại hay không có thông tin.

Nếu, trong quá trình thực hiện việc thăm hiện trường, nhân viên Phòng phát hiện thấy việc không tuân thủ mà không bị cáo buộc trong lời khiếu nại, việc không tuân thủ sẽ được coi là việc không tuân thủ bị phát hiện.

Tiếp theo việc thăm hiện trường, nhân viên Phòng sẽ chuẩn bị và gửi thư cho cơ sở chăm sóc trẻ bản báo cáo tổng hợp kết quả và kết luận, và nếu thích hợp, những yêu cầu mà cơ sở phải thực hiện để đảm bảo sự tuân thủ luật định. Một sự thăm viếng tiếp theo có thể xảy ra để xác nhận việc tuân thủ.

Trong vài trường hợp, cơ sở có giấy phép về chăm sóc trẻ hoặc cơ sở đang cung cấp việc chăm sóc trẻ bất hợp pháp có thể bị phạt.

### **THÔNG TIN ĐẢM BẢO TUÂN THỦ PHÁP LUẬT – SỰ DUY TRÌ VÀ TIẾT LỘ**

Lời tố cáo khiếu nại mà Phòng nhận được là hồ sơ công khai cho quần chúng, và được giữ lại file ở cơ sở chăm sóc trẻ. ORS 162.305 nghiêm cấm bất cứ sự phá hủy, loại bỏ, hay bất cứ thay đổi nào trong hồ sơ công cộng.

Quy định của Phòng là không tiết lộ lời khiếu nại “đang chờ xử lý” mà đang trong quá trình đánh giá. Khi sự đánh giá hoàn tất, thông tin khiếu nại sẽ được chia sẻ với quần chúng, khi thực hiện việc điều tra qua điện thoại có liên quan đến lịch sử tuân thủ, theo sự mô tả dưới đây:

- Khiếu nại được xác minh là **Không hợp lệ** sẽ không được chia sẻ với công chúng.
- Khiếu nại được xác minh là **Không thể chứng minh** sẽ được chia sẻ với công chúng hai năm sau đánh giá khiếu nại.
- Khiếu nại được xác minh là **Hợp lệ** sẽ được chia sẻ với công chúng trong 10 năm sau đánh giá khiếu nại.
- **Việc không tuân thủ bị phát hiện** sẽ được chia sẻ với công chúng trong 10 năm sau đánh giá khiếu nại.

Một cơ sở chăm sóc trẻ em có quyền nộp một văn bản trả lời khiếu nại. Bản trả lời khiếu nại cũng như lịch sử tuân thủ khác cũng sẽ được tiết lộ cho công chúng.

Công chúng sẽ được cung cấp một giải thích đầy đủ của khoảng thời gian lưu trữ và ý nghĩa của từng loại khiếu nại.

Theo pháp luật hồ sơ công cộng, và khi có yêu cầu bằng văn bản, công chúng sẽ được cung cấp các bản sao của lịch sử tuân thủ hoàn chỉnh của một cơ sở giữ trẻ, không phải chịu những hạn chế về thời gian lưu trữ trên đối với thông tin đó.

### **QUYỀN YÊU CẦU XEM LẠI KẾT QUẢ**

Nếu một cơ sở chăm sóc trẻ em không đồng ý với kết quả của một đánh giá khiếu nại, họ có thể yêu cầu xem xét lại kết quả. Nhân viên của Phòng sẽ cung cấp các kết quả bằng văn bản và thủ tục theo yêu cầu.