

兒童保育辦公室投訴政策與程序

目的

兒童保育辦公室的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，家長獲取準確的信息以作出知情的選擇，托兒所得到公平的裁決並維護他們的聲譽及業務。

兒童保育辦公室負責對有關規定或法規方面的投訴進行回應，但不對與規定及法規無關的投訴進行評估，也不向尋求托兒所合規信息的個人共享這些無關的資訊。所有有關虐待或忽視兒童的投訴都將立即上報至公眾服務部 (Department of Human Services , DHS) 的兒童福利分部，適當時還會上報至執法部門。兒童保育辦公室將應要求協助上述機構調查相關投訴。

如果個人希望了解兒童保育辦公室如何處理有關持牌托兒所和可能非法的托兒的投訴，兒童保育辦公室的職員會將這些投訴程序告知個人。

定義

投訴是指書面或口頭的正式聲明，指控提供托兒的個人或設施違反了州法律或行政規定。

嚴重投訴的定義在行政規定中有所說明，是對以下一個或多個情況提出指控：

- 兒童處於迫在眉睫的危險中
- 托兒人數超過法律允許的範圍
- 使用體罰
- 沒有看管兒童
- 設施存在多個或嚴重的消防、衛生或安全隱患
- 設施的衛生情況極差
- 設施中的成年人沒有在兒童保育辦公室的中央背景註冊中登記
- 無執照托兒

接收投訴

位於塞勒姆 (Salem) 的兒童保育辦公室的中央辦事處負責處理有關投訴的指控。希望進行投訴的個人可致電 503-947-1400 或 1-800-556-6616，與兒童保育辦公室的職員聯繫。如果有非法托兒的指控，兒童保育辦公室僅有權對受托兒童的人數進行評估，而無權評估是否有違反其他法規或規定。

兒童保育辦公室接受書面、電話或傳真等形式的投訴。投訴可以來自州和地方機構以及其他個人，這包括但不限於社會服務部、執法部門、托兒資源與轉介 (CCR&R) 項目、美國農業部 (USDA)、其他托兒所、家長或普通公眾。

如果來自個人的投訴缺乏第一手資料，兒童保育辦公室的回應將取決於信息的來源和指控的性質。在適當的情況下，兒童保育辦公室會要求致電者鼓勵第一手資料來源方直接與兒童保育辦公室聯繫。

個人可以匿名投訴，但兒童保育辦公室鼓勵個人提供其聯繫方式，以便需要其他信息時可以進行聯繫。

投訴評估

兒童保育辦公室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，包括按需給予設施技術援助。

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 - 證據有衝突，或無法獲取證據證明是否違規

如果兒童保育辦公室的職員在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。實地考察後，兒童保育辦公室的職員將準備一份總結報告並郵寄給托兒所，報告包括調查結果和結論，如有需要，還會包括該托兒所達到合規要求所需採取的行動。兒童保育辦公室可能會安排後續考察，以確認該托兒所已符合規定。

在某些情況下，兒童保育辦公室可能對持牌托兒所或提供非法托兒的設施處以罰款。

質量評級與改進系統 (QRIS)：托兒所的質量評分可能受有效的指控或觀察到的違規影響。

合規信息 - 保留和披露

兒童保育辦公室收到的投訴指控屬於公共記錄，並保留在托兒所檔案中。ORS 162.305 禁止銷毀、移除或更改公共記錄。

兒童保育辦公室的政策規定，“待處理”的投訴在評估過程中不被披露。評估完成後，投訴的信息會與公眾共享，公眾可通過電話查詢相關設施的合規歷史，具體如下所述：

- 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。

托兒所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。

公眾會得到有關每一類投訴的保留期限和含義的完整解釋。

根據公共記錄法，公眾可通過書面要求獲得托兒所完整合規歷史的副本，並不受上述保留期限的限制。

申請審查調查結果的權利

如果托兒所不同意投訴的評估結果，托兒者或主任可以要求申請審查調查結果。兒童保育辦公室的職員將根據要求提供調查結果的副本、審查程序和申請表格。

您有權免費獲得語言援助服務和其他提供方便的安排。如果您在語言或其他方面需要幫助，請致電 503-947-1400 與兒童保育辦公室聯繫。
