



DEPARTMENT OF

REHABILITATION

Employment, Independence & Equality

Sổ tay
Hướng dẫn
Khách hàng

Nhiệm vụ:

Sở Phục Hồi California (DOR) xây dựng mối quan hệ đối tác với các khách hàng và các bên liên quan khác để cung cấp các dịch vụ và tư vấn pháp lý nhằm mang lại việc làm, xây dựng cuộc sống độc lập và bình đẳng cho các cá nhân bị khuyết tật.

Mục lục

Giới thiệu	3
Cách đăng ký	4
Quá trình đánh giá	5
Tiêu chuẩn tham gia	6
Nhận các dịch vụ	8
Kế hoạch Việc làm Cá nhân.	8-9
Các dịch vụ việc làm	10
Trách nhiệm của khách hàng.....	11
Trách nhiệm của nhân viên tư vấn.....	11
Đóng hồ sơ	12
Chương trình Hỗ trợ Khách hàng	13
Đánh giá Hành chính & Hòa giải.....	14
Điều trần Công bằng.....	14
Sự bảo mật	16
Công bố thông tin.....	17
Sự phân biệt đối xử	17
Xin liên lạc	19
LƯU Ý CHO NHỮNG NGƯỜI KHÔNG NÓI TIẾNG ANH	22

Giới thiệu

Nếu quý vị là một người khuyết tật, Sở Phục Hồi (DOR) có thể giúp quý vị hoàn thành các mục tiêu việc làm và có được cuộc sống độc lập. Cuốn sổ tay này sẽ mang đến cho quý vị các hướng dẫn về DOR và các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp cho các khách hàng của chúng tôi.

Là một khách hàng của DOR, chương trình tái hòa nhập của quý vị sẽ được điều chỉnh phù hợp với các mục tiêu cụ thể của quý vị và được xây dựng thông qua sự hợp tác giữa quý vị và nhân viên tư vấn của quý vị.

Người quan trọng nhất trong quá trình chính là quý vị. Nhân viên tư vấn của quý vị được đào tạo để phối hợp với quý vị hướng tới mục tiêu của quý vị, thông tin cho quý vị biết các dịch vụ DOR có thể cung cấp và giới thiệu quý vị đến các cơ quan khác để nhận các dịch vụ khác mà quý vị có thể cần.

Nếu quý vị không thể tìm thấy các câu trả lời cho các câu hỏi của quý vị trong cuốn sổ tay này, xin vui lòng liên lạc với nhân viên tư vấn của quý vị hoặc với người phụ trách của nhân viên tư vấn tại văn phòng DOR tại địa phương của quý vị.

Số điện thoại và địa chỉ của các văn phòng DOR ở các trang 18-19.

Những ai nên đăng ký?

Quý vị có bị khuyết tật không?

Quý vị có muốn đi làm không?

Quý vị có gặp phải khó khăn trong tìm hoặc giữ việc làm vì khuyết tật của quý vị không?

Quý vị có tin rằng các dịch vụ tái hòa nhập việc làm, như sắp xếp việc làm, đào tạo, hoặc các công việc chuẩn bị việc làm khác sẽ giúp quý vị tìm hoặc giữ việc làm không?

Nếu quý vị trả lời "có" cho tất cả các câu hỏi này, quý vị có thể có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ của DOR. Để tìm hiểu thêm, hãy liên lạc với văn phòng DOR của quận tại địa phương của quý vị; có tại các trang 18-19.

Cách đăng ký

Dưới đây là cách yêu cầu các dịch vụ từ văn phòng DOR tại địa phương của quý vị:

1. Đích thân đến gặp văn phòng DOR gần nhà quý vị nhất và điền vào hồ sơ đăng ký.
2. Gọi điện cho văn phòng DOR tại địa phương của quý vị và yêu cầu một bản hồ sơ đăng ký hoặc yêu cầu nói chuyện với nhân viên tư vấn trực trong ngày để trả lời cho các câu hỏi của quý vị về các dịch vụ của DOR.
3. Đăng ký trên mạng tại địa chỉ www.dor.ca.gov hoặc in hồ sơ đăng ký từ trang web này và gửi mẫu đơn đã điền thông tin đến văn phòng tại địa phương của quý vị.
4. Cung cấp các thông tin cần thiết cho chúng tôi để bắt đầu quá trình xử lý hồ sơ đăng ký.

Sau khi quý vị yêu cầu các dịch vụ và cung cấp các thông tin cơ bản cho DOR, quý vị sẽ được sắp xếp một cuộc hẹn phỏng vấn với một nhân viên tư vấn để bắt đầu quá trình đánh giá.

Quá trình đánh giá

Mục đích của quá trình đánh giá là cung cấp cho quý vị và nhân viên tư vấn của quý vị cơ hội thảo luận về khuyết tật của quý vị và tìm hiểu thêm về mức độ tác động khuyết tật của quý vị đối với khả năng làm việc của quý vị, và các loại dịch vụ của DOR mà quý vị có thể cần để giúp quý vị tìm được việc làm.

Tiêu chuẩn tham gia-Quý vị và nhân viên tư vấn của quý vị sẽ thu thập và xem lại thông tin y tế và các thông tin khác để xác định và đánh giá khuyết tật của quý vị có tác động như thế nào đến khả năng làm việc của quý vị và xác định các dịch vụ của DOR có thể giúp quý vị tìm được hoặc duy trì việc làm như thế nào. Sau khi nhận đủ thông tin, nhân viên tư vấn của quý vị sẽ xác định tiêu chuẩn tham gia của quý vị đối với các dịch vụ của DOR.

Mức độ khuyết tật-Quý vị và nhân viên tư vấn sẽ xem lại và thảo luận về các thông tin thu thập được từ quý vị và các nguồn khác về khuyết tật của quý vị và đồng ý về mức độ hạn chế mà khuyết tật này gây ra cho quý vị trong năm phạm vi chức năng chung, bao gồm: giao tiếp, vận động đi lại, các kỹ năng làm việc giữa các cá nhân, sự tự chăm sóc và mức độ chịu đựng công việc. Dựa trên đánh giá này, nhân viên tư vấn sẽ cho quý vị một điểm số đại diện cho mức độ hạn chế liên quan đến công việc của quý vị. Đánh giá này, được gọi là điểm số mức độ khuyết tật (SOD), thường sẽ được hoàn thành trong vòng 90 ngày sau lần gặp đầu tiên của quý vị với nhân viên tư vấn.

Đánh giá nhu cầu tái hòa nhập việc làm-Quý vị và nhân viên tư vấn sẽ thảo luận về các mối quan tâm và khả năng của quý vị và quyết định quý vị sẽ cần các dịch vụ và trợ giúp nào để tìm hoặc duy trì việc làm thích hợp.

Quý vị sẽ được cung cấp các thông tin và được khuyến khích lựa chọn trong suốt quá trình tái hòa nhập việc làm. Theo yêu cầu của quý vị, DOR sẽ giao tiếp với quý vị bằng ngôn ngữ chính của quý vị và theo cách giao tiếp thích hợp, nếu cần thiết, sao cho quý vị có thể hiểu hoàn toàn quá trình xử lý.

Tham gia tích cực-Quá trình tái hòa nhập việc làm của DOR sẽ diễn ra nhanh hơn nếu quý vị tham gia tích cực với nhân viên tư vấn và cung cấp sớm nhất có thể các thông tin do nhân viên tư vấn của quý vị yêu cầu.

Quý vị có thể giúp như thế nào trong quá trình đánh giá?

1. Mang theo các thông tin thích hợp đến cuộc gặp đầu tiên của quý vị với nhân viên tư vấn, bao gồm:
 - ◆ Bất kỳ tài liệu nào mà quý vị có về khuyết tật của quý vị.
 - ◆ Các hồ sơ hiện tại và các tài liệu trợ cấp từ Cơ quan Quản lý Bảo hiểm Xã Hội, "Phiếu" của quý vị từ chương trình "Phiếu việc làm" liên bang.
 - ◆ Danh sách tên, địa chỉ và số điện thoại của các bác sỹ, các chuyên gia và các tổ chức mà quý vị đã nhận tư vấn về khuyết tật của quý vị.
2. Tìm hiểu quá trình tái hòa nhập.
 - ◆ Đọc các thông tin mà chúng tôi đã cung cấp cho quý vị về chương trình.
 - ◆ Nếu quý vị không hiểu một điều gì đó khi quý vị đọc hoặc điều gì đó mà nhân viên tư vấn mô tả, hãy yêu cầu nhân viên tư vấn giải thích.
3. Duy trì các cuộc hẹn của quý vị và đến đúng giờ.
 - ◆ Hãy gọi điện đến văn phòng của nhân viên tư vấn nếu quý vị không thể duy trì một cuộc hẹn.
 - ◆ Hãy thông báo cho nhân viên tư vấn nếu quý vị chuyển chỗ ở hoặc đổi số điện thoại của quý vị.
4. Hãy tuân theo và hoàn thành các phần trách nhiệm của quý vị trong bất kỳ hoạt động nào mà quý vị và nhân viên tư vấn đã thỏa thuận.

Tiêu chuẩn tham gia

Nếu tất cả các thông tin được yêu cầu về khuyết tật của quý vị được gửi đến DOR đúng hẹn, nhân viên tư vấn của chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về sự xác định tiêu chuẩn tham gia của quý vị trong vòng 60 ngày kể từ khi nhận được hồ sơ đăng ký hoàn thiện của quý vị. Nếu các thông tin về khuyết tật của quý vị bị chậm trễ, quý vị và nhân viên tư vấn sẽ thảo luận và nhất trí về ngày gia hạn cụ thể để xác định tiêu chuẩn tham gia của quý vị.

Nếu quý vị đang hưởng các trợ cấp của Cơ quan Quản lý Bảo hiểm Xã hội (SSA) hoặc nếu quý vị có "Phiếu việc làm" hợp lệ, quý vị được cho là có đủ tiêu chuẩn hưởng các dịch vụ của DOR.

Tiêu chuẩn hưởng các dịch vụ của DOR được dựa trên các yếu tố sau:

1. Quý vị bị suy yếu về cơ thể hoặc tinh thần,
2. Sự suy yếu của quý vị tạo ra hoặc gây ra cản trở đáng kể đối với việc làm cho quý vị; và
3. Quý vị yêu cầu và có thể được lợi ích từ các dịch vụ của Sở Phục Hồi để chuẩn bị cho quý vị tìm, duy trì, hoặc lấy lại việc làm.

Nếu quý vị không thể có được lợi ích từ các dịch vụ của DOR vì mức độ nghiêm trọng của khuyết tật của quý vị, quý vị có thể được trao cơ hội chứng minh khả năng có lợi từ các dịch vụ của DOR, bằng cách làm việc trong một môi trường công việc thực tế (kinh nghiệm công việc thử thách). Nếu cần, quý vị có thể nhận các dịch vụ thích hợp của DOR trong quá trình làm việc thử nghiệm.

Nhận các dịch vụ

Thứ tự lựa chọn-Khi DOR không có đủ tiền để phục vụ tất cả những người đăng ký, những người được xác định là có đủ tiêu chuẩn hưởng các dịch vụ của DOR; luật pháp yêu cầu DOR sử dụng một quy trình được gọi là thứ tự lựa chọn, để bảo đảm rằng DOR phục vụ những người có mức độ khuyết tật cao nhất trước tiên.

Sau khi quý vị được xác định là có đủ tiêu chuẩn hưởng các dịch vụ của DOR, quý vị sẽ nhận được một điểm số ưu tiên, được gọi là điểm số Mức độ Khuyết tật (LSOD) mà sẽ được sử dụng trong quy trình thứ tự lựa chọn. Cho điểm số LSOD cho tất cả những người đăng ký và phân họ vào các nhóm ưu tiên dựa trên điểm số LSOD của họ, công việc này cung cấp một phương pháp công bằng để phục vụ tất cả những người đăng ký theo đúng thứ tự do luật pháp yêu cầu.

Tất cả những người trong nhóm "có mức độ khuyết tật cao nhất" sẽ được phục vụ trước tiên. Những người trong nhóm "có mức độ khuyết tật đáng kể" sẽ được phục vụ tiếp theo và những người trong nhóm "khuyết tật" sẽ được phục vụ cuối cùng.

Trong từng nhóm, DOR phục vụ các khách hàng theo ngày đăng ký của họ.

Danh sách đợi-Nếu DOR không có đủ tiền để phục vụ những người đăng ký trong nhóm ưu tiên của quý vị, quý vị sẽ được đưa vào danh sách đợi và quý vị sẽ nhận được một bức thư sau mỗi 90 ngày để thông báo cho quý vị nhóm ưu tiên hiện đang được phục vụ. Ngay khi có tiền, quý vị sẽ được thông báo, và được phục vụ theo thứ tự của ngày quý vị đã nộp hồ sơ đăng ký của quý vị.

Thông tin và dịch vụ giới thiệu

Nếu quý vị nằm trong danh sách chờ đợi, DOR sẽ cung cấp cho quý vị các thông tin và giới thiệu đến các dịch vụ khác của cộng đồng mà có thể giúp quý vị theo đuổi các mục tiêu việc làm của quý vị cho đến khi quý vị nhận được các dịch vụ của DOR.

Kế hoạch Việc làm Cá nhân (IPE)

Nếu quý vị đã đăng ký dịch vụ, hoàn tất quá trình đánh giá, và được xác định là có đủ tiêu chuẩn hưởng dịch vụ, và được đưa vào một nhóm ưu tiên đang được phục vụ, bước tiếp theo sẽ là cùng với nhân viên tư vấn xây dựng Kế hoạch Việc làm Cá nhân (IPE) của quý vị. IPE là bản kế hoạch được viết ra của quý vị liệt kê mục tiêu việc làm của quý vị và các dịch vụ của DOR mà quý vị sẽ nhận để tìm và duy trì việc làm của quý vị. Nhân viên tư vấn sẽ cung cấp thông tin cho quý vị trong suốt quá trình IPE để quý vị có thể đưa ra các lựa chọn có ý nghĩa về kế hoạch của quý vị. Quý vị và nhân viên tư vấn sẽ thảo luận về các điểm mạnh, các nguồn tài nguyên, các ưu tiên, các mối quan tâm, các khả năng và các sở thích của riêng quý vị khi quý vị xây dựng bản kế hoạch.

Quý vị là đối tác chỉ đạo trong quá trình xây dựng bản kế hoạch. Quý vị và nhân viên tư vấn sẽ thảo luận và quyết định các mục tiêu việc làm của quý vị. Quý vị cũng sẽ có cơ hội, trong phạm vi các quy định của DOR, thảo luận và chọn các dịch vụ tái hòa nhập việc làm cụ thể, các nhà cung cấp và các điều kiện quý vị cần có để đạt được các mục tiêu của quý vị. Quý vị và nhân viên tư vấn sẽ thảo luận về các phương pháp quý vị có thể sử dụng để có được các dịch vụ cần thiết này.

Xây dựng IPE-IPE của quý vị sẽ gồm ít nhất các thành phần sau:

- ◆ Mô tả mục tiêu việc làm của quý vị.
- ◆ Khung thời gian để đạt được mục tiêu việc làm của quý vị.
- ◆ Mô tả các dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ quý vị sẽ cần.
- ◆ Khung thời gian bắt đầu các dịch vụ.
- ◆ Mô tả các phương pháp được sử dụng để có được các dịch vụ.
- ◆ Mô tả các kế hoạch sẽ được sử dụng để đánh giá tiến độ của quý vị.
- ◆ Trách nhiệm của nhân viên tư vấn, của quý vị và của những người khác có liên can đến IPE của quý vị.
- ◆ Trình bày sơ bộ sự tham gia của khách hàng trong việc chi trả một phần chi phí của kế hoạch, nếu có thể áp dụng.
- ◆ Xác định các lợi ích so sánh mà quý vị có thể đăng ký và đạt được.

Quý vị có các lựa chọn để xây dựng IPE của quý vị, bao gồm:

1. Nhận trợ giúp từ nhân viên tư vấn của DOR của quý vị.
2. Nhận trợ giúp từ các nguồn tài trợ bên ngoài.
3. Tự xây dựng IPE của quý vị.

Nhân viên tư vấn của quý vị sẽ:

1. Giải thích các thành phần của IPE và các hướng dẫn của DOR.
2. Giải thích quý vị có thể phải trả một phần cho các dịch vụ của quý vị (sự tham gia tài chính) và giải thích việc quý vị phải sử dụng các dịch vụ có sẵn từ các nguồn khác (các lợi ích so sánh), và các thông tin liên quan khác.
3. Giúp quý vị hoàn thành các mẫu đơn của DOR.
4. Giải thích chương trình Phiếu việc làm (TTW).
5. Xem lại IPE hoàn thiện của quý vị để bảo đảm rằng các mục tiêu của quý vị và các dịch vụ cần thiết tuân theo các hướng dẫn của DOR.

Các Dịch Vụ Việc Làm

Quý vị phải hoàn thành và ký vào IPE của quý vị, và sau đó IPE phải được phê duyệt bằng văn bản bởi nhân viên tư vấn của quý vị và/hoặc Nhân viên Phụ trách Tái hòa nhập trước khi quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ nêu ra trong bản kế hoạch.

DOR hỗ trợ nhiều dịch vụ để giúp các khách hàng đạt được mục tiêu việc làm của họ. Không phải tất cả các dịch vụ sẵn có đều cần thiết cho tất cả các khách hàng, các dịch vụ của DOR bao gồm, nhưng không giới hạn trong:

- ◆ Tư vấn và hướng dẫn,
- ◆ Giới thiệu và giúp nhận các dịch vụ từ các cơ quan khác,
- ◆ Trợ giúp tìm kiếm và sắp xếp việc làm,
- ◆ Các dịch vụ việc làm và các dịch vụ đào tạo khác,
- ◆ Đánh giá sự suy yếu về cơ thể và tinh thần,
- ◆ Các dịch vụ trợ giúp cá nhân hoặc trợ giúp trong công việc,
- ◆ Các dịch vụ thông dịch,
- ◆ Các dịch vụ tái hòa nhập và định hướng/đi lại cho những người bị điếc và mù,
- ◆ Các giấy phép nghề nghiệp, công cụ, thiết bị, các kho hàng ban đầu và các nguồn cung ứng,
- ◆ Trợ giúp kỹ thuật cho công việc tự làm,
- ◆ Công nghệ trợ giúp tái hòa nhập,
- ◆ Các dịch vụ việc làm được hỗ trợ,
- ◆ Các dịch vụ dành cho gia đình,
- ◆ Giao thông, như việc đi lại và các chi phí liên quan, cần có để cho phép quý vị tham gia vào dịch vụ tái hòa nhập việc làm.

Trách nhiệm của khách hàng

Sau khi đã xây dựng IPE của quý vị, quý vị và nhân viên tư vấn có trách nhiệm thực hiện IPE. Trách nhiệm của quý vị bao gồm duy trì mối liên lạc thường xuyên với nhân viên tư vấn của quý vị liên quan đến các dịch vụ của quý vị và các hoạt động sau:

1. Thông báo cho nhân viên tư vấn của quý vị nếu quý vị gặp phải một vấn đề có ảnh hưởng đến kế hoạch của quý vị (như những thay đổi về địa chỉ, tình trạng y tế hoặc tài chính của quý vị).
2. Thảo luận về bất kỳ thay đổi nào có thể cần trong bản kế hoạch của quý vị.
3. Đăng ký và bảo vệ các dịch vụ và lợi ích so sánh sẵn có (như hỗ trợ tài chính, các trợ cấp hoặc các dịch vụ thông qua các cơ quan ngoài DOR).
4. Nếu cần thiết, tham gia về mặt tài chính trong quá trình thực hiện kế hoạch của quý vị.
5. Tham dự và tham gia đầy đủ các chương trình và lớp học đào tạo.
6. Nộp các báo cáo tiến độ và bảng điểm của quý vị cho nhân viên tư vấn.
7. Tham gia đầy đủ vào các hoạt động tìm kiếm và sắp xếp việc làm của quý vị.
8. Để nhận được các khoản hoàn trả từ DOR, quý vị phải có sự phê duyệt từ nhân viên tư vấn của quý vị hoặc Nhân viên Phụ trách Tái hòa nhập trước khi quý vị mua bất kỳ mặt hàng hoặc dịch vụ nào liên quan đến IPE của quý vị.
9. Đạt được thỏa thuận với nhân viên tư vấn của quý vị và ký vào văn bản sửa đổi IPE nếu có sự thay đổi đáng kể trong IPE của quý vị.

Trách nhiệm của nhân viên tư vấn

Trách nhiệm của nhân viên tư vấn của quý vị là:

1. Cung cấp tư vấn và hướng dẫn cho quý vị.
2. Bảo mật thông tin của quý vị, trừ khi luật pháp yêu cầu nhân viên tư vấn cung cấp thông tin của quý vị
3. Thông tin cho quý vị biết về các nguồn tài trợ sẵn có cho quý vị và cung cấp cho quý vị các thông tin giới thiệu cụ thể khi thích hợp.
4. Cung cấp cho quý vị các thông tin liên quan đến các quyền lợi của quý vị và các biện pháp giải quyết, bao gồm quyền kháng cáo, yêu cầu Hòa giải, hoặc khiếu kiện về sự phân biệt đối xử.

5. Cung cấp cho quý vị các thông tin về Chương trình Hỗ trợ Khách hàng (CAP) và cách liên lạc với CAP.
6. Giúp điều phối các dịch vụ cần thiết cho kế hoạch của quý vị.
7. Đánh giá tiến bộ theo lịch trình đã thỏa thuận, và hoàn tất Đánh giá Hàng năm để tiếp tục cung cấp dịch vụ liên tục.
8. Đạt được thỏa thuận với quý vị và đưa ra văn bản sửa đổi cho quý vị ký nếu có các thay đổi đáng kể trong kế hoạch của quý vị.
9. Thông tin đầy đủ cho quý vị trong suốt quá trình, bao gồm cơ hội có được tư vấn đầy đủ khi đóng hồ sơ (còn gọi là hồ sơ dịch vụ) của

Sự không hợp tác, không cố gắng một cách thích hợp, hoặc không duy trì trao đổi liên tục hoặc các cuộc hẹn gặp đã định có thể dẫn đến việc không được nhận các dịch vụ tiếp theo hoặc đóng hồ sơ của quý vị.

Đóng hồ sơ

Hồ sơ dịch vụ của quý vị có thể bị đóng vì các lý do khác nhau.

Lý do tốt nhất, tất nhiên, là vì quý vị đã hài lòng với công việc có được sau ít nhất 90 ngày. Vào lúc đó hồ sơ dịch vụ của quý vị có thể được đóng lại một cách thành công.

Các lý do khác để đóng hồ sơ dịch vụ của quý vị bao gồm:

- ◆ Quý vị được xác định là không đủ tiêu chuẩn hưởng các dịch vụ.
- ◆ Quý vị không có mặt để hoàn thành đánh giá cần thiết để xác định tiêu chuẩn hoặc mức độ ưu tiên của quý vị đối với các dịch vụ.
- ◆ Quý vị chấm dứt liên lạc với DOR và nhân viên tư vấn của quý vị không thể tìm ra hoặc liên lạc với quý vị.
- ◆ Quý vị từ chối chấp nhận, tham gia hoặc sử dụng các dịch vụ của DOR.
- ◆ Quý vị không hợp tác trong bản Kế hoạch Việc làm Cá nhân của quý vị có thể gồm cả việc quý vị đe dọa một nhân viên của DOR
- ◆ Quý vị tham gia bất kỳ hoạt động phạm pháp nào, bao gồm lừa gạt, có liên quan đến việc quý vị nộp đơn hoặc nhận các dịch vụ tái hòa nhập việc làm.

Quý vị sẽ có cơ hội được tư vấn đầy đủ bởi nhân viên tư vấn của quý vị trước khi đóng vụ việc.

Quý vị có quyền kháng cáo bất kỳ quyết định nào của DOR, bao gồm quyết định DOR đóng vụ việc của quý vị.

Chương trình Hỗ trợ Khách hàng (CAP)

Nếu quý vị gặp phải các vấn đề với các dịch vụ do DOR cung cấp, quý vị có thể yêu cầu hỗ trợ từ Chương trình Hỗ trợ Khách hàng (CAP). Quý vị được khuyến khích thử giải quyết vấn đề trước với nhân viên hướng dẫn hoặc người phụ trách của họ. Một nhân viên trợ giúp của CAP có thể cung cấp cho quý vị các thông tin, tư vấn và sự đại diện, bao gồm trợ giúp theo đuổi các biện pháp pháp lý, hành chính hoặc các biện pháp thích hợp khác để bảo đảm bảo vệ các quyền lợi của quý vị và giúp quý vị tiếp cận với các dịch vụ thích hợp. Quý vị có thể có sự trợ giúp từ CAP bất kỳ lúc nào từ khi quý vị đăng ký các dịch vụ cho đến khi quý vị chấm dứt sử dụng các dịch vụ đó. Quý vị có quyền đem theo một thành viên trong gia đình, một người đại diện hoặc nhân viên trợ giúp của CAP khi đến gặp nhân viên của DOR. Các nhân viên trợ giúp của CAP là các nhân viên trợ giúp độc lập và không phải là các nhân viên của DOR.

Nếu quý vị không thể đạt được giải pháp cho các mối quan tâm của quý vị ở cấp địa phương, CAP có thể giúp quý vị yêu cầu, chuẩn bị và/hoặc đại diện cho quý vị tại một Cuộc Họp Hòa Giải, Đánh giá Hành chính hoặc điều trần công bằng.

Chương trình Hỗ trợ Khách hàng (CAP)

Có trên toàn tiểu bang

1-800-952-5544 (Điện thoại)

1-866-712 -1085 (TTY)

LEAVE SPACE HERE TO
INSERT AN ADDRESS
LABEL.

Đánh giá Hành chính & Hòa giải

Khi các mối quan tâm của quý vị không được giải quyết thông qua nhân viên tư vấn của quý vị hoặc Nhân viên Phụ trách Tái hòa nhập tại địa phương, quý vị có thể yêu cầu một buổi đánh giá hành chính bởi Trưởng phòng Hành chính Quận. Một lần nữa, CAP có thể giúp quý vị thực hiện yêu cầu này.

Hòa giải là một lựa chọn khác để giải quyết các tranh luận với DOR. Hòa giải là một quá trình giải quyết vấn đề mang tính tự nguyện, được trợ giúp bởi các nhân viên hòa giải có trình độ, không thiên vị từ bên ngoài DOR.

Các mục tiêu của hòa giải là mô tả đầy đủ cả hai mặt của xung đột, khảo sát các lựa chọn giải quyết vấn đề và đạt được các biện pháp thỏa mãn các bên.

Dịch vụ này miễn phí cho những người đăng ký, các cá nhân và khách hàng có đủ tiêu chuẩn. Quý vị được phép đem theo người đại diện để hỗ trợ trong buổi hòa giải.

Để có thông tin về việc yêu cầu hòa giải, xin vui lòng liên lạc với Trưởng phòng Hành chính Quận tại văn phòng quận tại địa phương của quý vị. Số điện thoại của các văn phòng quận được liệt kê tại các trang 18-19.

Điều trần Công bằng

Nếu quý vị không hài lòng với bất kỳ quyết định nào của DOR liên quan đến đơn hoặc đến dịch vụ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu một phiên “điều trần công bằng” trong vòng một năm sau khi có quyết định và hành động của DOR. Đây là cơ hội của quý vị nhằm trình bày vụ việc của quý vị cho Ban Kháng cáo Tái hòa nhập. Tuy nhiên, quý vị có thể có lợi hơn khi giải quyết vụ việc thông qua ban quản lý của DOR tại địa phương của quý vị trước khi đưa vụ việc lên Ban Kháng cáo. Nhiều vụ việc có thể được giải quyết tại địa phương, phi chính thức và nhanh hơn.

Ban Kháng cáo gồm bảy thành viên do Thống đốc bổ nhiệm. Phiên Điều trần Công bằng sẽ được sắp lịch trong vòng 45 ngày trừ khi quý vị đồng ý lùi lại. Tại phiên điều trần, quý vị có thể đích thân xuất hiện, có người đại diện đi cùng hoặc cử người đại diện cho mình. Thay vì xuất hiện tại phiên điều trần, quý vị có thể yêu cầu Ban Kháng cáo xem xét lại quyết định dựa trên tài liệu văn bản mà quý vị nộp. Ban này có nhiệm vụ xem xét lại quyết định và hành động của DOR có liên quan đến quy định và điều lệ kiểm soát DOR, và cấp một quyết định bằng văn bản trong vòng 45 ngày kể từ ngày điều trần. Quý vị có thể yêu cầu Mẫu đơn Điều trần Công bằng từ nhân viên DOR và phải gửi đơn đến:

Ban Kháng cáo Tái hòa nhập
Sở Tái hòa nhập
P.O. Box 944222
Sacramento, CA 94244-2220
(916) 558-5860 (Điện thoại)
(916) 558-5862 (TTY)

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định tại phiên Điều trần Công bằng, quý vị có quyền gửi đơn, trong vòng sáu tháng, lên Tòa án Cấp cao California để xem xét lại vấn đề.

Sự bảo mật

Sở cam kết giữ bảo mật cho bất kỳ thông tin nào mà quý vị cung cấp.

Đạo luật Hoạt động Thông tin năm 1977, Bộ luật Dân sự California, các Mục 1798 và sau đó, bảo đảm các quyền nhất định của quý vị:

□ *Quyền riêng tư:*

Chỉ có thông tin về quý vị có liên quan và cần thiết để thực hiện mục đích của chương trình của Sở sẽ được thu thập. Thông tin sẽ được sử dụng chỉ để xử lý chương trình cho các dịch vụ của quý vị, bao gồm giải quyết các khiếu nại hoặc kháng cáo của khách hàng. Một số thông tin cá nhân có thể được chia sẻ với Cơ quan Quản lý Bảo hiểm Xã hội để xác nhận rằng quý vị có đủ tiêu chuẩn hưởng các dịch vụ.

□ *Quyền tiếp cận:*

Quý vị có thể yêu cầu tiếp cận đến bất kỳ hồ sơ nào của quý vị do DOR lưu giữ. DOR sẽ nhanh chóng cho phép quý vị hoặc người đại diện do quý vị chọn kiểm tra, hoặc sẽ cung cấp cho quý vị các bản sao của bất kỳ tài liệu hay mục thông tin nào trong hồ sơ vụ việc của chúng tôi với mức phí mười xu mỗi trang. Nếu yêu cầu dưới một trăm trang, quý vị sẽ không phải chịu mức phí nào.

□ *Quyền yêu cầu sửa đổi các hồ sơ của quý vị:*

Quý vị có thể tìm cách sửa đổi bất kỳ thông tin sai lệch nào trong các hồ sơ của quý vị bằng cách gửi yêu cầu cho nhân viên tư vấn của quý vị. Yêu cầu phải được gửi đến bằng văn bản và phải trình bày chi tiết rõ ràng nhất có thể. Nếu Nhân viên Phụ trách Tái hòa nhập không đồng ý với sự sửa đổi hồ sơ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu một buổi Đánh giá Hành chính hoặc Điều trần Công bằng. (Xem các trang 13-14). Nếu kết quả của buổi đánh giá hoặc điều trần không đồng ý với các sửa đổi của quý vị, quý vị có thể gửi một văn bản tuyên bố có chiều dài hợp lý đưa ra quan điểm của quý vị về thông tin tranh cãi. Tuyên bố này sẽ được đưa vào các hồ sơ của quý vị.

Công bố thông tin

DOR nói chung không thể công bố các thông tin khách hàng mà không có sự cho phép từ quý vị, là khách hàng. Khách hàng phải ký một mẫu đơn công bố thích hợp trước khi DOR có thể công bố thông tin cho bất kỳ ai, kể cả thông tin cho một thành viên trong gia đình trừ phi có trát của tòa hoặc luật pháp yêu cầu chúng tôi tiết lộ thông tin.

Tất cả những ai được phép tiếp cận đến các hồ sơ của quý vị bị cấm không được công bố lại các thông tin này cho bất kỳ ai khác mà không có sự cho phép cụ thể, có hiểu biết và bằng văn bản.

Sự phân biệt đối xử

Chính sách của DOR là phục vụ tất cả những ai bị khuyết tật có đủ điều kiện mà không có sự phân biệt đối xử dựa trên tình trạng được bảo vệ của họ, bao gồm: khuyết tật về cơ thể hoặc tinh thần, tuổi tác, giới tính, màu da, dân tộc, chủng tộc, nguồn gốc quốc gia, dòng họ, tôn giáo, điều kiện y tế, định hướng tình dục, hoặc tình trạng hôn nhân.

Đôi khi các quy định hoặc chính sách của DOR có thể không cho phép nhân viên tư vấn của quý vị phê duyệt một dịch vụ mà quý vị yêu cầu và yêu cầu của quý vị sẽ bị thay đổi hoặc từ chối. Loại quyết định này là một sự không đồng ý, chứ không phải là một sự phân biệt đối xử. Tuy nhiên, một sự bất đồng hoặc quyết định cũng có thể là một sự phân biệt đối xử nếu lý do mà nhân viên tư vấn của quý vị không đồng ý với quý vị hoặc từ chối yêu cầu của quý vị là vì chủng tộc của quý vị, tuổi tác của quý vị, tình trạng khuyết tật của quý vị hoặc các tình trạng được bảo vệ khác đã ghi ở trên.

Quý vị có quyền có các bất đồng với nhân viên tư vấn của quý vị được giải quyết bởi một ai đó không phải là nhân viên tư vấn của quý vị. Quý vị có quyền gọi một nhân viên trợ giúp tại CAP để giúp quý vị giải quyết sự bất đồng (xem trang 13). Quý vị cũng có quyền đề nghị một buổi Đánh giá Hành chính, Hòa giải, hoặc điều trần công bằng để giải quyết bất đồng (xem các trang 13-14). Các quá trình này có thể giải quyết hầu hết các bất đồng.

Nếu quý vị có thông tin cho thấy sự bất đồng được dựa trên chủng tộc của quý vị, tuổi tác của quý vị, tình trạng khuyết tật của quý vị hoặc các tình trạng được bảo vệ khác, quý vị có quyền gửi đơn khiếu kiện về phân biệt đối xử để giải quyết vấn đề, trong vòng 180 ngày từ ngày xảy ra hành động phân biệt đối xử. Có ba cách để gửi đơn khiếu kiện về phân biệt đối xử:

1. Liên lạc với Trưởng phòng Hành chính Quận và yêu cầu một buổi Đánh giá Hành chính liên quan đến sự phân biệt đối xử. Giải thích vì sao quý vị nghĩ rằng sự bất đồng hoặc sự từ chối được dựa trên sự phân biệt đối xử. Vì Trưởng phòng Hành chính Quận có công việc liên quan gần nhất đến việc cung cấp dịch vụ cho quý vị, người này có thể giải quyết khiếu kiện của quý vị một cách trực tiếp và nhanh hơn so với các phương pháp khiếu kiện khác. Quý vị có thể liên lạc với Trưởng phòng Hành chính Quận của quý vị thông qua Thông tin Liên lạc tại các trang 18-19.
2. Liên lạc với Văn phòng Quyền Công dân (OCR) của Sở và cung cấp chứng cứ cho thấy vì sao quý vị nghĩ rằng sự bất đồng hay sự từ chối được dựa trên sự phân biệt đối xử thay vì dựa trên các chính sách hoặc quy định của DOR và cung cấp ý kiến của quý vị về cách giải quyết khiếu kiện. OCR sẽ tìm cách giải quyết khiếu kiện của quý vị hoặc thực hiện điều tra nếu thích hợp. Liên lạc với OCR tại:

Sở Tái hòa nhập
Văn phòng Quyền Công dân
P.O. Box 944222
Sacramento, CA 94244-2220
(916) 558-5850 (Điện thoại); (916) 558-5852 (TTY)

3. Liên lạc với Văn phòng Quyền công dân, Bộ Giáo dục Hoa kỳ (USDOE OCR). Giải thích sự bất đồng hoặc từ chối của quý vị và cung cấp chứng cứ vì sao quý vị nghĩ điều đó được dựa trên sự phân biệt đối xử. USDOE OCR sẽ điều tra khiếu kiện của quý vị. Nếu phát hiện sự phân biệt đối xử, USDOE OCR sẽ tìm cách có được hành động của DOR nhằm giải quyết sự bất đồng hoặc sự từ chối.

Bộ Giáo dục Hoa Kỳ
Văn phòng Quyền Công dân
50 Beale Street, Ste. 7200
San Francisco, CA 94105
Phone: (415) 486-5555 (Điện thoại);
(877) 521-2172 TTY

Tìm thông tin tại

www.dor.ca.gov

Khu vực Miền Bắc/ Miền Trung

Greater East Bay

1485 Enea Court, Suite 1100
Concord, CA 94520-5228
(925) 602-3953
(925) 689-1798 FAX
(925) 676-5623 TTY

Northern Sierra

721 Capitol Mall, Suite 110
Sacramento, CA 95814-4702
(916) 558-5300
(916) 558-5303 FAX
(916) 558-5302 TTY

Redwood Empire

50 D Street, Suite 425
Santa Rosa, CA 95404-4764
(707) 576-2233
(707) 576-2239 FAX
(707) 576-8212 TTY

San Francisco

301 Howard Street, Suite 700
San Francisco, CA 94105-6604
(415) 904-7100
(415) 904-5996 FAX
(415) 904-7138 TTY

San Joaquin Valley

2550 Mariposa Mall, Rm. 2000
P.O. Box 24001
Fresno, CA 93779-9889
(559) 445-6011
(559) 445-6528 FAX
(559) 266-3373 TTY

San Jose

100 Paseo de San Antonio
Room 324
San Jose, CA 95113-1479
(408) 277-1355
(408) 277-1270 FAX
(408) 277-4129 TTY

Santa Barbara

509 E. Montecito Street, Suite 101
Santa Barbara, CA 93103-3216
(805) 560-8130
(805) 560-8162 FAX
(805) 560-8167 TTY

Khu vực Miền Nam

Greater Los Angeles

3333 Wilshire Blvd., Suite 200
Los Angeles, CA 90010- 4101
(213) 736-3904
(213) 736-3949 FAX
(213) 736-3960 TTY

Los Angeles South Bay

4300 Long Beach Boulevard
Suite 200
Long Beach, CA 90807-2008
(562) 422-8325
(562) 864-2776
(562) 422-9276 TTY

Orange/San Gabriel

222 S. Harbor Boulevard
Suite 300
Anaheim, CA 92805-3701
(714) 991-0800
(714) 991-0843 FAX
(714) 991-0842 TTY

Inland Empire

3130 Chicago Avenue, Suite 5
Riverside, CA 92507-3445
(951) 782-6650
(951) 782-6676 FAX
(951) 782-3296 TTY

San Diego

7575 Metropolitan Drive
Suite 107
San Diego, CA 92108-4402
(619) 767-2100
(619) 767-2156 FAX
(619) 767-2159 TTY

Van Nuys/Foothill

5900 Sepulveda Boulevard
Suite 240
Van Nuys, CA 91411-2511
(818) 901-5024
(818) 901-4316 FAX
(818) 901-5086 TTY

Đường dây nóng Chương trình Phiếu Việc làm

1-866-449-2730
1-866-359-7705-TTY

Chương trình Hỗ trợ Khách hàng

1-800-952-5544
1-866-712-1085-TTY

Tiểu bang California
Cơ quan Dịch vụ Sức khỏe và Con người
Sở Tái hòa nhập



DOR là một Nhà tuyển dụng / Chương trình Cơ hội Công bằng

LƯU Ý CHO NHỮNG NGƯỜI KHÔNG NÓI TIẾNG ANH

Nếu quý vị là một người đăng ký, một khách hàng, hoặc một người đang tìm thông tin từ DOR, quý vị có quyền giao tiếp với nhân viên của DOR bằng ngôn ngữ chính của quý vị.

Xin vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị thấy khó hiểu hoặc có khó khăn khi nói tiếng Anh và chúng tôi sẽ có sự trợ giúp giao tiếp bằng ngôn ngữ của quý vị.

Nếu quý vị muốn thông báo hoặc phàn nàn về rào cản ngôn ngữ với nhân viên của DOR, xin vui lòng yêu cầu nói chuyện với Nhân viên Phụ trách Tái hòa nhập của văn phòng tại địa phương của quý vị để giải quyết rào cản ngôn ngữ này.

Ấn phẩm này có thể có sẵn dưới các dạng chữ nổi, in khổ lớn, đĩa máy tính hoặc băng từ. Các yêu cầu cần được gửi cho:

Sở Tái hòa nhập
Phòng Đối ngoại
(916) 558-5888 Public
(916) 558-5872 TTY
externalaffairs@dor.ca.gov



SỞ TÁI HOÀ NHẬP

Tạo việc làm, xây dựng cuộc sống độc lập và bình đẳng

Arnold Schwarzenegger
Governor
State of California
Thống đốc
Tiểu bang California

Kimberly Belshé
Secretary
Health and Human Services Agency
Thư ký
Cơ quan Dịch vụ Sức khỏe và Con người

Anthony P. Sauer
Director
Department of Rehabilitation
Giám đốc
Sở Phục Hồi

www.dor.ca.gov



(MẶT SAU)

(Vietnamese DR1008 Revised 09/2008)