



# San Gabriel / Pomona Regional Center

Chương trình của Dịch vụ Phát triển Thung lũng San Gabriel/Pomona,  
Inc.

75 Rancho Camino Drive e, Pomona, California 91766  
(909) 620-7722 [www.sgprc.org](http://www.sgprc.org)

## **CHÍNH SÁCH NGƯỜI TỐ GIÁC NHÂN VIÊN \$ CỘNG ĐỒNG**

*Cập nhật 10-26-22*

### **MỤC ĐÍCH:**

Chính sách này nhằm cung cấp cho nhân viên, thành viên hội đồng quản trị, nhà cung cấp dịch vụ, nhà thầu, cá nhân được phục vụ và gia đình của họ cũng như các đối tác và bạn bè khác của Trung tâm khu vực San Gabriel/Pomona (SG/PRC) các hướng dẫn và cấu trúc cho việc báo cáo mọi hoạt động không phù hợp của trung tâm khu vực và /hoặc bất kỳ hoạt động nào của nhà cung cấp dịch vụ/nhà thầu được cho là không phù hợp mà không sợ bị trả thù. SG/PRC hoan nghênh các báo cáo về các nghi ngờ, lo ngại hoặc bằng chứng hợp lý về các hoạt động bất hợp pháp, phi đạo đức hoặc không phù hợp miễn là báo cáo đó là có thiện chí. Thiện chí trong bối cảnh này nghĩa là việc khiếu nại được gửi với mục đích khắc phục vấn đề liên quan đến nhân viên SG/PRC hoặc nhà cung cấp dịch vụ/nhà thầu hoặc loại bỏ một thông lệ xấu và rằng việc khiếu nại dựa trên sự nghi ngờ hoặc hiểu biết hợp lý về các sự kiện.

Chính sách Người tố giác của SG/PRC bảo vệ những người có các khiếu nại của người tố giác khỏi bất kỳ hình thức trả đũa nào đối với việc báo cáo thiện chí về hoạt động được cho là không phù hợp của nhân viên, thành viên hội đồng quản trị hoặc các nhà cung cấp dịch vụ/nhà thầu của SG/PRC. Sẽ không có hành động bất lợi nào được thực hiện chống lại người nộp đơn khiếu nại chỉ vì đơn khiếu nại đã được nộp. Nhân viên, nhà cung cấp dịch vụ/nhà thầu và thành viên hội đồng quản trị của SG/PRC phải tuân thủ các tiêu chuẩn cao nhất về đạo đức kinh doanh và cá nhân khi thực hiện các nhiệm vụ và trách nhiệm của mình.

### **CHÍNH SÁCH:**

#### **Định nghĩa về Khiếu nại của người tố giác Trung tâm khu vực hoặc Nhà cung cấp dịch vụ/Nhà thầu:**

Các khiếu nại của người tố giác Trung tâm khu vực hoặc Nhà cung cấp dịch vụ/Nhà thầu được định nghĩa là báo cáo về "hoạt động không phù hợp của trung tâm khu vực hoặc của nhà cung cấp dịch vụ/nhà thầu".

- Một "hoạt động trung tâm khu vực không phù hợp" đề cập đến hoạt động của trung tâm khu vực hoặc nhân viên, viên chức hoặc thành viên hội đồng quản trị của trung tâm khu vực, trong việc thực hiện kinh doanh của trung tâm khu vực mà hoạt động đó vi phạm luật hoặc quy định của tiểu bang hoặc liên bang; vi phạm các điều khoản của hợp đồng; số tiền gian lận hoặc sai phạm tài chính; dẫn tới

sử dụng sai tài sản của chính phủ; hoặc cấu thành hành vi sai trái nghiêm trọng, kém năng lực hoặc không hiệu quả.

- Một "hoạt động không phù hợp của nhà cung cấp dịch vụ/nhà thầu" có nghĩa là một hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ/nhà thầu hoặc nhân viên, viên chức hoặc thành viên hội đồng quản trị của nhà cung cấp/nhà thầu dịch vụ, trong việc cung cấp các dịch vụ được tài trợ bởi Bộ Dịch vụ Phát triển (DDS) mà hoạt động đó vi phạm luật hoặc quy định của tiểu bang hoặc liên bang; vi phạm các điều khoản của hợp đồng; số tiền gian lận hoặc sai phạm tài chính; số tiền sử dụng sai tài sản của chính phủ; hoặc cấu thành hành vi sai trái nghiêm trọng, không đủ năng lực hoặc không hiệu quả.

## 1. NỘP KHIẾU NẠI

SG/PRC hiện có nhiều quy định khiếu nại và quy trình kháng cáo dành cho các cá nhân được phục vụ và gia đình của họ, các nhà cung cấp dịch vụ, cơ quan, thành viên cộng đồng và nhân viên của SG/PRC. Chúng bao gồm các Khiếu nại về Quyền của Người tiêu dùng (Bộ luật Phúc lợi và Định chế, phần 4731 Khiếu nại); Khiếu nại Bắt đầu Sớm, Yêu cầu được xét xử theo đúng thủ tục và Yêu cầu Hội nghị Hòa giải; Yêu cầu điều trần công bằng theo Đạo luật Lanterman; Tiêu đề 17 Khiếu nại; Ý Kiến và Khiếu Nại Của Công Dân và Khiếu nại của Người tố giác. (xem tại <https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/> để biết thêm thông tin). Mỗi thủ tục khiếu nại và kháng cáo này đều có các trình tự riêng biệt để giải quyết. Quy trình này được mô tả trong Chính sách này chỉ liên quan đến các khiếu nại của Người tố giác của Trung tâm khu vực San Gabriel/Pomona hoặc Nhà cung cấp dịch vụ/Nhà thầu như được mô tả ở trên.

Bất kỳ khiếu nại nào cũng phải bao gồm một tuyên bố rõ ràng và ngắn gọn về hoạt động không phù hợp và bao gồm mọi bằng chứng hiện có hỗ trợ cho cáo buộc. Nó nên là **thực tế** và không suy đoán. Nên nộp bản sao của các tài liệu thay vì bản gốc, vì những tài liệu đó không được trả lại.

Nếu những người gửi đơn khiếu nại không cung cấp tên hoặc thông tin khác (nhân chứng hoặc tài liệu) xác định rõ ràng người mà đơn khiếu nại cáo buộc đã hành động không đúng và trung tâm khu vực hoặc nhà cung cấp/nhà thầu dịch vụ nơi người đó làm việc thì trung tâm khu vực và Hội đồng quản trị của trung tâm đó có thể không có đủ thông tin để điều tra.

Mặc dù các khiếu nại có thể được gửi ẩn danh, nhưng nếu thông tin được cung cấp không đầy đủ và Trung tâm khu vực hoặc Hội đồng của trung tâm không có cách nào để liên hệ với cá nhân hoặc nhóm đệ đơn khiếu nại thì việc điều tra cáo buộc có thể không thực hiện được.

Chính sách về người tố giác này sẽ không được sử dụng để giải quyết các tranh chấp

liên quan đến bản chất, phạm vi hoặc giá trị của dịch vụ và hỗ trợ. Các dịch vụ và hỗ trợ này nên được bao gồm trong kế hoạch chương trình cá nhân (IPP) hoặc kế hoạch dịch vụ gia đình cá nhân hóa (IFSP), trong đó có một thủ tục kháng cáo được thiết lập trong Đạo luật Lanterman và hoặc Đạo luật Dịch vụ Can thiệp Sớm, hoặc các tranh chấp về tỷ lệ hoặc các kháng cáo kiểm toán mà có một thủ tục kháng cáo được thiết lập theo quy định. Những tranh chấp đó sẽ được giải quyết thông qua thủ tục kháng cáo được thiết lập theo Đạo luật Lanterman, Đạo luật Dịch vụ Can thiệp Sớm hoặc theo các quy định được thiết lập hiện hành.

**Các khiếu nại có thể được nộp cho nhân viên hoặc đại diện của SG/PRC bằng cách liên lạc:**

1. Giám đốc Điều hành, Jesse Weller -Trung tâm khu vực San Gabriel/Pomona Regional 75 Rancho Camino Drive, Pomona, CA 91766 (909) 710-8187 - [jweller@sgprc.org](mailto:jweller@sgprc.org)
2. Trợ lý điều hành hội đồng quản trị, Erika Gomez (909) 710-8194 - [egomez@sgprc.org](mailto:egomez@sgprc.org)
3. Giám đốc, Dịch vụ Cộng đồng, Lucina Galarza (909) 710-8829 - [lgalarza@sgprc.org](mailto:lgalarza@sgprc.org)
4. Giám đốc, Nhân sự, Raquel Sandoval (909) 710-8200- [rsandoval@sgprc.org](mailto:rsandoval@sgprc.org)
5. Giám đốc, Tiếp cận Cộng đồng & Tuân thủ, Salvador Gonzalez (909) 710-8814 - [sgonzalez@sgprc.org](mailto:sgonzalez@sgprc.org)
6. Giám đốc đảm bảo chất lượng, Jaime Anabalón (909) 710-8832 - [janabalón@sgprc.org](mailto:janabalón@sgprc.org)

**Các khiếu nại cũng có thể được nộp cho DDS bằng cách liên lạc:**

Bộ phận Dịch vụ Cộng đồng (916) 651-6309, fax (916) 654-3641; 1600 9th Street, Room 340, MS3-9, Sacramento, CA 95814.

**Khiếu nại cũng có thể được đệ trình lên Hội đồng quản trị**

Khiếu nại cũng có thể được đệ trình lên Chủ tịch Hội đồng quản trị SG/PRC bằng cách liên hệ với Trợ lý điều hành hội đồng quản trị của SG/PRC tại 75 Rancho Camino Drive, Pomona, CA 91766, (909) 710-8194, và/hoặc [EGomez@sgprc.org](mailto:EGomez@sgprc.org).

**2. KHÔNG TRẢ ĐŨA**

Không một cá nhân hoặc cơ quan nào báo cáo hành vi vi phạm pháp luật hoặc quy định hoặc hành động hoặc tình thế không phù hợp khác, có thiện chí, sẽ bị quấy rối, trả thù hoặc hậu quả bất lợi. Nhân viên của SG/PRC trả đũa một người đã báo cáo vi phạm một cách thiện chí sẽ bị kỷ luật lên đến và bao gồm cả việc chấm dứt hợp đồng lao động ngay lập tức. Chính sách Người tổ giác này nhằm khuyến khích và

tạo điều kiện cho các cá nhân được phục vụ và gia đình của họ, nhà cung cấp dịch vụ, cơ quan, thành viên cộng đồng và nhân viên SG/PRC báo cáo những vấn đề nghiêm trọng lo ngại trong SG/PRC trước khi tìm kiếm giải pháp bên ngoài cơ quan. Theo đó, không Nhà cung cấp dịch vụ/Nhà thầu, cá nhân được phục vụ hoặc thành viên gia đình nào sẽ bị trả thù dưới bất kỳ hình thức nào vì đã gửi khiếu nại Người tổ giác một cách có thiện chí.

### **3. QUY TRÌNH ĐIỀU TRA**

Khiếu nại Người tố cáo của Trung tâm khu vực hoặc Nhà cung cấp dịch vụ/Nhà thầu có thể được ghi nhận bởi bất kỳ ai được liệt kê ở trên qua điện thoại, fax, e-mail, thư hoặc gặp trực tiếp. Người nhận khiếu nại sẽ cố gắng hết sức để có được đầy đủ thông tin từ người khiếu nại để chuyển khiếu nại đến người hoặc bộ phận phù hợp xem xét và giải quyết. Nếu khiếu nại bằng lời nói, người nhận khiếu nại sẽ ghi lại thông tin do người khiếu nại cung cấp, bao gồm tên của người khiếu nại (nếu được cung cấp); thông tin liên lạc, bản chất của khiếu nại; khiếu nại liên quan đến ai hoặc điều gì; tên của các nhân chứng có thể và ngày giờ ghi nhận khiếu nại. Tên của người nhận được khiếu nại cũng sẽ được ghi trong thư giới thiệu đến người hoặc bộ phận phù hợp.

Tất cả các báo cáo sẽ được điều tra ngay lập tức và sẽ thực hiện hành động khắc phục thích hợp nếu được bảo đảm bởi một cuộc điều tra khiếu nại của Người tổ giác. Nếu khiếu nại không ẩn danh người nhận khiếu nại sẽ thông báo cho người khiếu nại về kết luận của khiếu nại và bất kỳ hành động nào được thực hiện. Thông tin này sẽ được cung cấp trong phạm vi nếu điều đó không vi phạm bất kỳ quyền bảo mật nào của một cá nhân được phục vụ, gia đình của họ hoặc của một nhân viên. Quy trình điều tra này cũng áp dụng cho các khiếu nại về hành vi trả đũa.

### **4. HÀNH ĐỘNG CÓ THIÊN CHÍ**

**Bất kỳ người nào nộp đơn khiếu nại của Người tổ giác liên quan đến vi phạm hoặc nghi ngờ vi phạm đều phải hành động có thiện chí và có cơ sở hợp lý để tin rằng thông tin được tiết lộ hỗ trợ cho việc phát hiện vi phạm pháp luật hoặc quy định hoặc hành vi hoặc tình trạng không phù hợp khác. Bất kỳ cáo buộc nào được chứng minh là không có căn cứ và được phát hiện là đã được đưa ra một cách ác ý hoặc cố ý sai sẽ bị coi là một hành vi phạm nghiêm trọng.**

### **5. BẢO MẬT**

Nếu người khiếu nại yêu cầu bảo mật SG/PRC sẽ cố gắng hết sức để duy trì tính bảo mật của người khiếu nại có khiếu nại Người tổ giác. Tuy nhiên, có thể có những trường hợp mà SG/PRC không thể duy trì tính bảo mật do các trách nhiệm theo luật

định của mình (bao gồm đảm bảo sức khỏe và sự an toàn của các cá nhân được phục vụ và tuân thủ hợp đồng của trung tâm khu vực). Trong những trường hợp như thế, SG/PRC sẽ cố gắng thông báo cho người khiếu nại về sự cần thiết tiết lộ một số thông tin nhất định trước khi tiết lộ thông tin nhận dạng. Ngoài ra, danh tính của người khiếu nại có thể được tiết lộ cho các cơ quan thực thi pháp luật phù hợp đang tiến hành điều tra tội phạm. Tất cả các yêu cầu báo cáo lạm dụng bắt buộc sẽ vẫn có hiệu lực như là một ngoại lệ đối với tính bảo mật.

## **6. THÔNG BÁO VỀ CHÍNH SÁCH NGƯỜI TỔ GIÁC**

SG/PRC sẽ đăng các chính sách về Người tổ giám trên trang web của mình và thông báo cho các nhân viên, thành viên hội đồng quản trị, các cá nhân được phục vụ và gia đình của họ cũng như cộng đồng nhà cung cấp dịch vụ về các chính sách Người tổ giám của cả SG/PRC và Tiểu bang trong vòng 30 ngày kể từ ngày có hiệu lực của bất kỳ thay đổi nào trong các chính sách đó và hàng năm sau đó theo các cách sau:

1. Nhân viên sẽ nhận được e-mail ban đầu có đính kèm các chính sách. Sau đó, nhân viên sẽ được nhắc nhở về sự tồn tại của các chính sách đó tại thời điểm họ ký báo cáo xem xét lại chính sách đánh giá hiệu quả làm việc hàng năm của họ.
2. Các Thành viên Hội đồng quản trị sẽ nhận được các bản sao của các chính sách trong Gói Hội đồng quản trị của họ.
3. Các cá nhân được phục vụ và gia đình của họ sẽ nhận được thông báo về cách họ có thể tiếp cận các chính sách trong Báo cáo Chi phí Dịch vụ hàng năm của họ.
4. Cộng đồng nhà cung cấp dịch vụ sẽ nhận được một thông báo hàng năm trong quy trình thanh toán về cách họ có thể tiếp cận các chính sách.

Ngày xuất bản đầu  
tiên: 10/25/2010  
Sửa đổi: 11/09/2010  
5/ 12 /2020

**Hội đồng sửa đổi đã phê duyệt:  
5/27/2020**

Đã cập nhật địa chỉ mới: 2/24/2014 Đã  
cập nhật với tiêu đề chính xác cho Nhân viên SGPRC:  
*Các ấn phẩm của SGPRC (tháng 10*

7/16/2020 Đã cập nhật nhân viên SGPRC và số điện  
thoại 10/26/22