



DEPARTMENT of
REHABILITATION

Employment, Independence & Equality



Sách Hướng Dẫn Thông Tin Khách Hàng

Những Ngày Ghi Nhớ

Những Thông Tin Liên Lạc Quan Trọng

Mục Lục

Nhiệm Vụ.....	1
Lời Giới Thiệu.....	2
Mục Đích	3
Ai Nên Nộp Đơn	4
Giới Thiệu đến Các Cơ Quan Khác	4
Cách Nộp Đơn.....	5
Quy Trình Đánh Giá.....	6
Điều Kiện Hội Đủ	8
Nhận Dịch Vụ.....	9
Kế Hoạch Việc Làm Cá Nhân	10
Dịch Vụ Việc Làm	12
Trách Nhiệm Của Khách Hàng	13
Trách Nhiệm Của Người Cố Vấn	15
Đóng Hồ Sơ.....	16
Chương Trình Hỗ Trợ Khách Hàng (CAP).....	17
Xem Xét Quyết Định	18
Bảo Mật	19
Tiết Lộ.....	20
Phân Biệt Đối Xử	20
Các Văn Phòng Chính trong khu vực của DOR	22

Nhiệm Vụ

Bộ Phục Hồi California (DOR) cùng cộng tác với khách hàng và những người có liên quan khác cung cấp các dịch vụ và cố vấn về việc làm cho các cá nhân khuyết tật được sống độc lập, và công bằng.

Giá Trị Cốt Lõi Của Chúng Tôi

Những giá trị mà chúng tôi hoạt động cho tất cả các chương trình và dịch vụ của mình.

Chất Lượng

Cố gắng đáp ứng nhu cầu của những người có liên quan thông qua việc liên tục cải thiện, kỹ năng, sáng tạo, và làm việc theo nhóm.

Tôn Trọng

Nhạy bén trước nhu cầu khác nhau của người khác, cả những người có liên quan bên trong và bên ngoài, bằng sự nhã nhặn, khoan dung, thông cảm, và tính chuyên nghiệp.

Chính Trực

Trong mọi nỗ lực, hành động một cách có đạo đức, trung thực, và chuyên nghiệp.

Cởi Mở

Sẵn sàng lắng nghe và chia sẻ thông tin với người khác. Linh hoạt, hợp tác, tin cậy, và linh hội những ý tưởng mới.

Trách Nhiệm

Sở hữu và có trách nhiệm đối với những hành động và kết quả của những hành động đó.

Nguyên Tắc Hướng Dẫn Của Chúng Tôi

Những nguyên tắc hướng dẫn chúng tôi trong công việc hàng ngày của mình.

1. Đem đến những dịch vụ hướng nghiệp, những chương trình cũng như dịch vụ khác một cách có hiệu quả, quan tâm, chuyên nghiệp, và nhanh chóng.
2. Lôi cuốn, phát triển, và duy trì một lực lượng có kỹ năng, sáng tạo, và năng động cao.
3. Duy trì niềm tin của công chúng bằng tinh thần trách nhiệm về tài chính và đảm bảo các chương trình và dịch vụ có chất lượng.
4. Giữ vững vai trò của chúng tôi như là một cơ quan lãnh đạo đáng tôn trọng trong cộng đồng người khuyết tật; truyền hy vọng đến cho những người mà chúng tôi phục vụ.

Lời Giới Thiệu

Nếu quý vị có khuyết tật và quý vị cần các dịch vụ phục hồi nghề nghiệp, Sở Phục Hồi (DOR) có thể giúp quý vị tìm kiếm công việc và sống độc lập. Quyển sách nhỏ này sẽ là người bạn đường hướng dẫn của quý vị đến với các dịch vụ DOR.

Là khách hàng của DOR, quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ triển khai một chương trình phục hồi nghề nghiệp của quý vị, bao gồm mục tiêu công việc và các dịch vụ mà quý vị sẽ cần để đạt được mục tiêu của mình. Quý vị là một người quan trọng nhất trong quy trình này.

Nếu quý vị không thể tìm thấy lời giải đáp cho câu hỏi của mình trong quyển sách này, vui lòng liên hệ văn phòng DOR địa phương trong khu vực của quý vị. Số điện thoại và địa chỉ của các văn phòng chính trong khu vực của bộ phục hồi chức năng có ở trang 22-23.

Mục Đích

Các chương trình, dự án, và hoạt động phục hồi nghề nghiệp và sống động lập của Sở Phục Hồi sẽ được thực hiện đồng bộ với các nguyên tắc sau đây: tôn trọng giá trị cá nhân, trách nhiệm cá nhân, quyền tự quyết, và theo đuổi cuộc sống độc lập và nghề nghiệp có ý nghĩa, dựa trên sự lựa chọn chín chắn của những người khuyết tật. (Welf. & Inst. Code Sec. 19000(e)(1))

Sự lựa chọn chín chắn nghĩa là tạo những hoạt động mà nhờ đó những người khuyết tật thuộc các dự án trong phần này có điều kiện trở thành thành viên tích cực, đầy đủ trong quy trình phục hồi, khiến cho sự lựa chọn có ý nghĩa và chín chắn như sau:

- (a) Trong các cuộc đánh giá điều kiện hội đủ và nhu cầu phục hồi nghề nghiệp.
- (b) Trong việc lựa chọn kết quả công việc, dịch vụ cần thiết để đạt được kết quả, cơ sở cung cấp những dịch vụ này, và biện pháp sử dụng để đạt được những dịch vụ này. (34 C.F.R. Sec. 361.52; cũng xem 29 U.S.C. Sec. 722(b)(2)(B))

Ai Nên Nộp Đơn?

- ❑ Quý vị có khuyết tật không?
- ❑ Quý vị muốn làm việc không?
- ❑ Quý vị gặp khó khăn trong tìm công việc hoặc giữ việc làm vì tình trạng khuyết tật của mình?
- ❑ Quý vị có tin rằng các dịch vụ phục hồi nghề nghiệp, như bố trí công việc, đào tạo, hoặc chuẩn bị công việc khác sẽ giúp quý vị có hoặc giữ việc làm không?

Nếu quý vị trả lời "có" cho tất cả những câu hỏi này, quý vị có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ DOR. Để tìm hiểu thêm, hãy liên hệ văn phòng DOR trong khu vực của quý vị.

Giới Thiệu đến Các Cơ Quan Khác

DOR cũng cung cấp thông tin và các dịch vụ giới thiệu đến những người không muốn đăng ký tham gia các dịch vụ nhưng có yêu cầu hoặc nhu cầu giới thiệu đến cơ quan hoặc chương trình khác như:

- 1) Schedule "A" Appointment - Một hình thức hỗ trợ liên bang hiện có dành cho những người khuyết tật nộp đơn xin việc làm liên bang. Schedule "A" yêu cầu phải có thư chứng nhận từ người cố vấn DOR.
- 2) Limited Examination and Appointment Program (LEAP) - LEAP giúp tuyển dụng và thuê những người khuyết tật trong dịch vụ tiểu bang, nhất là phân loại công việc tiểu bang. Những người đủ điều kiện tham gia LEAP có thể nộp đơn vào bất kỳ cuộc kiểm tra LEAP nếu đáp ứng các năng lực tối thiểu. Để hội đủ điều kiện và tham gia LEAP, cần phải có chứng nhận khuyết tật từ người cố vấn DOR.

Để tìm hiểu thêm về Schedule "A," LEAP, và việc giới thiệu đến cơ quan hoặc chương trình khác, vui lòng liên hệ văn phòng DOR địa phương của quý vị.

Cách Nộp Đơn

Cách đề nghị dịch vụ DOR:

1. Đến văn phòng DOR địa phương trong khu vực của quý vị và điền đầy đủ đơn xin, hoặc
2. Gọi điện đến văn phòng DOR địa phương của quý vị để yêu cầu mẫu đơn đăng ký, hoặc đặt câu hỏi về các dịch vụ DOR, hoặc
3. Nộp đơn trực tuyến tại www.dor.ca.gov hoặc in mẫu đơn từ trang web và gửi mẫu đơn đã điền đầy đủ bằng đường bưu điện đến văn phòng DOR địa phương của quý vị.
4. Cung cấp cho DOR những thông tin cần thiết để bắt đầu quy trình nộp đơn. Quý vị được xem là đã nộp đơn khi quý vị hoặc người đại diện của quý vị, nếu có thể:

(1) Nộp đơn hoặc yêu cầu các dịch vụ bằng cách:

- a) Điền đầy đủ và ký tên mẫu DR222, Đơn Đăng Ký Dịch Vụ Phục Hồi Nghề Nghiệp; hoặc
- b) Điền đầy đủ mẫu đăng ký thông tin chung tại One-Stop Center đề nghị các dịch vụ phục hồi nghề nghiệp; hoặc
- c) Yêu cầu các dịch vụ từ DOR; **và**

(2) Cung cấp cho DOR những thông tin cần thiết để bắt đầu quy trình đánh giá nhằm xác định điều kiện hội đủ và tính ưu tiên cho các dịch vụ; **và**

(3) Có mặt để hoàn tất quy trình đánh giá.

Để xác định điều kiện hội đủ trong thời hạn pháp luật yêu cầu, **ngày nộp đơn là ngày khi đáp ứng tất cả ba yêu cầu nói trên.**

Sau khi quý vị nộp đơn hoặc yêu cầu dịch vụ và cung cấp những thông tin cơ bản cho DOR, quý vị sẽ được xếp lịch hẹn phỏng vấn để bắt đầu quy trình đánh giá.

Quy Trình Đánh Giá

Mục đích của quy trình đánh giá là cho phép quý vị và người cố vấn của quý vị cùng thảo luận:

- tình trạng khuyết tật của quý vị và sự ảnh hưởng của nó đến khả năng làm việc của quý vị và
- loại dịch vụ DOR mà quý vị cần dùng để có việc làm.

Điều Kiện Hội Đủ - Quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ:

- nhận và xem xét thông tin y tế và những thông tin khác để xác định tình trạng khuyết tật của quý vị có ảnh hưởng như thế nào đến khả năng làm việc của quý vị và
- xác định cách dịch vụ DOR có thể giúp quý vị có hoặc giữ việc làm như thế nào.

Sau khi có được đầy đủ các thông tin, người cố vấn của quý vị sẽ xác định điều kiện hội đủ tham gia các dịch vụ DOR của quý vị.

Tính Ưu Tiên cho Các Dịch Vụ - Quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ:

- xem xét và thảo luận những thông tin có được từ quý vị và những nguồn khác về tình trạng khuyết tật của quý vị,
- thống nhất về việc hạn chế quý vị trong sáu phạm vi chức năng chung, bao gồm: giao tiếp, vận động, kỹ năng giao tiếp ứng xử, tự chăm sóc, chấp nhận công việc và kỹ năng làm việc, và dựa trên quy trình đánh giá này,
- xác định điểm ưu tiên cho tình trạng khuyết tật của quý vị, cho biết tầm quan trọng của những hạn chế có liên quan đến công việc của quý vị.

Đánh Giá Nhu Cầu Phục Hồi Nghề Nghiệp - Quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ thảo luận:

- khả năng và năng lực của quý vị và, trong phạm vi cần thiết,
- những đánh giá có liên quan để xác định các dịch vụ và hỗ trợ mà quý vị sẽ cần để có hoặc giữ việc làm.

Quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ là các đối tác trong việc thực hiện các lựa chọn chín chắn trong suốt chương trình phục hồi nghề nghiệp của quý vị. Theo yêu cầu của quý vị, DOR sẽ trao đổi với quý vị bằng ngôn ngữ chính của quý vị và bằng hình thức giao tiếp phù hợp để quý vị có thể hiểu đầy đủ quy trình.

Tích cực tham gia - Chương trình phục hồi nghề nghiệp của quý vị sẽ tiến triển nhanh chóng hơn nếu quý vị tích cực tham gia với nhóm phục hồi nghề nghiệp (VR) của quý vị và cung cấp những thông tin yêu cầu càng sớm càng tốt.

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

1. Đem theo đầy đủ thông tin đến cuộc gặp đầu tiên, bao gồm:

- ất kỳ hồ sơ nào mà quý vị có về tình trạng khuyết tật của quý vị,
- các hồ sơ ghi chép hiện tại và thư từ về quyền lợi như những hồ sơ từ Sở An Sinh Xã Hội hoặc “Ticket” của quý vị từ chương trình “Ticket to Work” của liên bang.
- danh sách tên, địa chỉ, và số điện thoại của các bác sĩ, các chuyên gia, và các tổ chức mà quý vị đã tham vấn về tình trạng khuyết tật của quý vị, và
- bất kỳ hồ sơ ghi chép nào mà quý vị có về tình trạng khuyết tật của quý vị, như bản sao Kế Hoạch Giáo Dục Cá Nhân của quý vị.

2. Tìm hiểu và hiểu rõ về quy trình phục hồi nghề nghiệp.

- ọc thông tin về chương trình mà chúng tôi cung cấp cho quý vị.
- Nếu có điều gì mà quý vị đọc không hiểu hoặc điều gì được trình bày mà quý vị không hiểu, hãy yêu cầu thành viên trong nhóm VR của quý vị giải thích.

3. Luôn giữ các cuộc hẹn và đúng giờ.

- Gọi điện đến văn phòng người tư vấn của quý vị nếu quý vị không thể giữ cuộc hẹn.
- Trao đổi với người tư vấn của quý vị nếu quý vị di chuyển hoặc thay đổi số điện thoại.

4. Tuân theo và hoàn tất phần việc mà quý vị và người tư vấn của quý vị đã thống nhất.

Điều Này Tùy Thuộc Vào Quý Vị!

Điều Kiện Hội Đủ

Nếu DOR nhận được đầy đủ thông tin về tình trạng khuyết tật của quý vị, người cố vấn của quý vị sẽ có văn bản thông báo gửi đến quý vị về điều kiện hội đủ của quý vị trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được đơn của quý vị. Nếu thông tin về tình trạng khuyết tật của quý vị không đầy đủ hoặc bị chậm trễ, thì quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ cùng thống nhất về việc gia hạn cụ thể để xác định điều kiện hội đủ của quý vị.

Nếu quý vị đang được hưởng các quyền lợi của Sở An Sinh Xã Hội (Social Security Administration) hoặc nếu quý vị có "Ticket to Work" hợp lệ, thì quý vị được xem như là đủ điều kiện tham gia các dịch vụ DOR.

Ticket to Work Hotline

1-866-449-2730 Phone

1-866-359-7705 TTY

Để hội đủ điều kiện nhận được các dịch vụ, một cá nhân phải:

- có khuyết tật về mặt cơ thể hay tâm thần
- cản trở đáng kể khả năng có việc làm của mình và
- các dịch vụ phục hồi nghề nghiệp cần phải được chuẩn bị, đảm bảo, duy trì, hoặc trở lại công việc phù hợp với ưu điểm đặc biệt của người xin việc, tài nguyên, ưu tiên, mối quan ngại, khả năng, năng lực, sự thích thú, và lựa chọn chín chắn; hơn nữa,
- cá nhân có thể được hưởng lợi từ các dịch vụ được cung cấp về mặt kết quả công việc trong một môi trường hòa hợp.

Nếu tình trạng khuyết tật của quý vị nghiêm trọng đến nỗi quý vị không thể được hưởng lợi từ các dịch vụ DOR, quý vị có thể được tạo điều kiện chứng minh khả năng của mình để được hưởng lợi từ cách dịch vụ DOR bằng cách làm việc trong một môi trường làm việc thực tế (làm việc thử). Nếu cần, quý vị có thể được nhận các dịch vụ DOR thích hợp trong thời gian làm việc thử.

Nhận Dịch Vụ

Trình Tự Lựa Chọn - Do DOR không đủ kinh phí để phục vụ tất cả những người xin việc làm nào đủ điều kiện tham gia các dịch vụ DOR, pháp luật yêu cầu DOR sử dụng một quy trình được gọi là "Trình Tự Lựa Chọn" để đảm bảo rằng những người khuyết tật nghiêm trọng nhất được phục vụ trước.

Cùng với việc xác định tình trạng khuyết tật của quý vị, quý vị sẽ nhận được một điểm ưu tiên về tình trạng khuyết tật được gọi là "Xác Định Ưu Tiên Dịch Vụ" sẽ được sử dụng trong quy trình Trình Tự Lựa Chọn. Việc cho điểm ưu tiên về tình trạng khuyết tật của tất cả những người xin việc làm và đưa họ vào các nhóm ưu tiên là một phương pháp phục vụ công bằng tất cả những người xin việc theo trình tự sau đây do pháp luật yêu cầu:

- Những người thuộc nhóm "khuyết tật nghiêm trọng nhất" sẽ được phục vụ trước.
- Những người thuộc nhóm "khuyết tật nghiêm trọng" sẽ được phục vụ tiếp theo, và
- Những người thuộc "nhóm khuyết tật" sẽ được phục vụ cuối cùng.

Trong mỗi nhóm ưu tiên về tình trạng khuyết tật, khách hàng sẽ được phục vụ theo ngày mà họ nộp đơn.

Danh Sách Chờ - Nếu DOR không có đủ kinh phí để phục vụ những người nộp đơn trong nhóm ưu tiên về tình trạng khuyết tật của quý vị, thì quý vị sẽ được:

- đưa vào danh sách chờ,
- thông báo hàng năm về việc nhóm nào đang được phục vụ,
- thông báo ngay khi có kinh phí, sau đó phục vụ theo ngày nộp đơn của quý vị.

Quý vị sẽ tìm thấy thông tin về quy trình thông báo danh sách chờ trên trang web của chúng tôi, www.dor.ca.gov.

Trong khi quý vị trong danh sách chờ, DOR sẽ cung cấp cho quý vị những thông tin và giới thiệu các dịch vụ khác mà có thể giúp quý vị đạt được mục tiêu công việc của mình cho đến khi quý vị nhận được các dịch vụ DOR.

Kế Hoạch Việc Làm Cá Nhân (IPE)

Nếu quý vị:

- đã nộp đơn tham gia dịch vụ,
- đã hoàn tất quy trình đánh giá,
- đủ điều kiện tham gia các dịch vụ,
- và được đưa vào nhóm ưu tiên về tình trạng khuyết tật được phục vụ,

quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ cùng triển khai IPE của quý vị. IPE là văn bản kế hoạch của quý vị, liệt kê mục tiêu công việc của quý vị và các dịch vụ DOR mà quý vị sẽ nhận được để đạt được mục tiêu công việc của mình. Quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ thảo luận về ưu điểm đặc biệt của quý vị, tài nguyên, ưu tiên, mối quan ngại, khả năng, năng lực, sự thích thú, và lựa chọn chín chắn khi quý vị triển khai IPE của mình.

- Quý vị và người cố vấn của quý vị cùng phối hợp làm việc triển khai IPE của quý vị.
- Quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ xác định mục tiêu công việc của quý vị.
- Trong phạm vi quy định của DOR, quý vị sẽ có điều kiện thảo luận và chọn lựa những dịch vụ phục hồi nghề nghiệp cụ thể, nhà cung cấp, và môi trường mà quý vị cần để đạt được những mục tiêu công việc của mình.
- Quý vị và người cố vấn của quý vị sẽ thảo luận quy trình để có được các dịch vụ cần thiết.

Triển Khai IPE

IPE của quý vị sẽ bao gồm như sau:

- Ghi rõ mục tiêu công việc của quý vị
- Thời hạn đạt được mục tiêu công việc của quý vị
- Ghi rõ các dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị sẽ cần
- Khung thời gian cung cấp từng dịch vụ được nhắc đến
- Ghi rõ quy trình có dịch vụ
- Ghi rõ tiêu chuẩn đánh giá sự tiến bộ của quý vị
- Trách nhiệm của người cố vấn, quý vị, và những người khác có liên quan đến IPE của quý vị
- Trình bày sự tham gia của khách hàng vào việc thanh toán một phần IPE, nếu có thể
- Nhận biết các dịch vụ và quyền lợi có thể so sánh mà quý vị có thể nộp đơn xin và có được

Các lựa chọn triển khai IPE của quý vị bao gồm:

- Được hỗ trợ từ nhóm VR
- Được hỗ trợ từ các nguồn tài nguyên bên ngoài
- Triển khai IPE của chính quý vị

Một thành viên trong nhóm VR của quý vị sẽ:

- Giải thích về các thành phần IPE và quy tắc hướng dẫn DOR
- Giải thích về việc liệu quý vị có thể cần thanh toán một phần cho các dịch vụ của mình hay không (tham gia tài chính)
- Giải thích về nhu cầu sử dụng các dịch vụ có sẵn từ các nguồn khác của quý vị (các dịch vụ và quyền lợi có thể so sánh) và những thông tin có liên quan khác
- Giúp quý vị điền các mẫu đơn DOR
- Giải thích chương trình Ticket to Work

Người cố vấn của quý vị sẽ xem xét bản thảo IPE của quý vị để chắc chắn rằng mục tiêu và các dịch vụ cần thiết của quý vị đáp ứng quy tắc hướng dẫn của DOR.

Nhận Biết Mục Tiêu Của Quý Vị

Dịch Vụ Việc Làm

DOR sẽ cung cấp một loạt các dịch vụ cần thiết lâu dài để hỗ trợ quý vị có được, duy trì, hoặc trở lại công việc.

IPE của quý vị phải hoàn tất và có chữ ký của quý vị, sau đó được chấp thuận bằng văn bản bởi người cố vấn của quý vị và/hoặc người Giám thị trước khi quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ có trong IPE của quý vị. Không phải tất cả các dịch vụ sẵn có đều cần thiết cho mọi khách hàng. Các dịch vụ DOR bao gồm, nhưng không giới hạn:

- cố vấn và hướng dẫn
- giới thiệu và hỗ trợ để có các dịch vụ từ các cơ quan khác
- tìm kiếm việc làm và sắp xếp hỗ trợ
- dịch vụ nghề nghiệp và đào tạo khác
- đánh giá tình trạng khuyết tật về mặt cơ thể hay tâm thần
- dịch vụ hỗ trợ cá nhân hay trong việc làm
- dịch vụ phiên dịch
- dịch vụ phục hồi và định hướng/di chuyển dành cho người điếc và/hoặc mù
- giấy phép nghề nghiệp, công cụ, thiết bị, hàng trữ ban đầu, và vật tư
- hỗ trợ kỹ thuật cho người làm chủ doanh nghiệp
- công nghệ hỗ trợ phục hồi
- các dịch vụ việc làm được hỗ trợ
- các dịch vụ dành cho gia đình
- vận chuyển theo yêu cầu, như chi phí đi lại và những chi phí có liên quan, cần thiết cho phép quý vị tham gia vào một dịch vụ phục hồi nghề nghiệp
- các dịch vụ sau công việc
- các dịch vụ chuyển tiếp dành cho sinh viên
- mở rộng cơ hội việc làm cho những người khuyết tật, bao gồm, nhưng không giới hạn, việc làm chuyên môn và làm chủ doanh nghiệp

Trách Nhiệm Của Khách Hàng

Sau khi làm xong kế hoạch IPE của quý vị, quý vị có trách nhiệm:

- Giữ liên lạc với người cố vấn của quý vị và luôn đúng mọi cuộc hẹn.
- Trao đổi với thành viên trong nhóm VR của quý vị nếu quý vị có vấn đề làm ảnh hưởng đến kế hoạch của quý vị (như thay đổi địa chỉ, tình trạng y tế, hoặc tài chính của quý vị).
- Thảo luận về những thay đổi có thể cần thiết trong kế hoạch của quý vị.
- Nộp đơn và có các dịch vụ và quyền lợi có thể so sánh được sẵn có (như hỗ trợ tài chính, trợ cấp, hoặc các dịch vụ thông qua các cơ quan không phải DOR).
- Tham gia về mặt tài chính trong kế hoạch của quý vị, nếu cần thiết.
- Tham dự và tham gia đầy đủ các chương trình và lớp huấn luyện.
- Cung cấp thường xuyên các cập nhật tiến bộ, xếp loại, và tham dự các cuộc họp xem xét thường niên theo yêu cầu.
- Tham gia đầy đủ vào các hoạt động tìm việc và bố trí công việc.
- Có sự chấp thuận trước từ người cố vấn của quý vị hoặc người Giám thị trước khi quý vị mua bất kỳ hàng hóa và dịch vụ nào có liên quan đến IPE của quý vị. Yêu cầu phải có văn bản cho phép trước khi có thể cung cấp bất kỳ dịch vụ nào.
- Thỏa thuận với người cố vấn của quý vị và ký tên vào bản chỉnh sửa IPE nếu có thay đổi đáng kể trong kế hoạch của quý vị.
- Giao tiếp và tương tác một cách nhã nhặn, quan tâm, và tôn trọng.

Không hợp tác, không nỗ lực hợp lý, hoặc không giữ liên lạc liên tục hoặc các cuộc hẹn đã được sắp xếp, thì quý vị sẽ mất các dịch vụ và hồ sơ vụ việc của quý vị sẽ bị đóng.

Tối Đa Kết Quả Công Việc

Trong quá trình làm kế hoạch IPE, khách hàng và DOR sẽ cùng xác định kết quả công việc mong muốn phù hợp với ưu điểm đặc biệt, tài nguyên, ưu tiên, mối quan ngại, khả năng, năng lực của khách hàng.

Chương trình dịch vụ VR của Tiểu Bang không chỉ duy nhất bố trí những người khuyết tật vào làm những công việc khởi điểm, mà còn cho phép họ theo đuổi nghề nghiệp có ý nghĩa bằng cách có được việc làm tương xứng với khả năng và năng lực của họ. (Welf. and Inst. Code Sec. 19000, subd. (a)(6))

Mục Tiêu Tương Lai:

Công Việc, Độc Lập & Công Bằng

Trách Nhiệm Của Người Cố Vấn

Người cố vấn của quý vị có trách nhiệm:

- Hỗ trợ quý vị trong việc thực hiện lựa chọn chín chắn.
- Cố vấn và hướng dẫn.
- Bảo mật thông tin, trừ khi pháp luật yêu cầu người cố vấn chia sẻ thông tin.
- Thông báo đến quý vị về những nguồn tài nguyên và giới thiệu có sẵn, nếu thích hợp.
- Thông báo cho quý vị biết về các quyền và biện pháp khắc phục của quý vị, bao gồm cả xem xét các quyết định của DOR, cách yêu cầu Hòa Giải, Điều Trần Công Bằng, hoặc nộp đơn khiếu nại về sự phân biệt đối xử.
- Thông báo cho quý vị biết về Chương Trình Hỗ Trợ Khách Hàng (CAP).
- Hỗ trợ điều phối các dịch vụ cho kế hoạch của quý vị.
- Định kỳ xem xét sự tiến bộ của quý vị và hoàn tất quy trình Xem Xét Hàng Năm để tiếp tục cung cấp dịch vụ đúng thời hạn.
- Thỏa thuận với quý vị và cung cấp bản chỉnh sửa để quý vị ký tên nếu có những thay đổi đáng kể trong IPE của quý vị.
- Cập nhật đầy đủ thông tin cho quý vị trong suốt kế hoạch của quý vị, bao gồm cố vấn đầy đủ trước khi đóng hồ sơ ghi chép các dịch vụ của quý vị (hồ sơ vụ việc).
- Giao tiếp và tương tác một cách nhã nhặn, quan tâm, và tôn trọng.

Cùng Nhau Chúng Ta Có Thể Tạo Nên Những Điều Lớn Lao!

Đóng Hồ Sơ

Hồ sơ ghi chép các dịch vụ (hồ sơ vụ việc) của quý vị có thể bị đóng lại vì những lý do khác nhau.

Lý do tốt nhất là quý vị đã được tuyển dụng thành công trong vòng 90 ngày. Vào lúc đó, hồ sơ ghi chép dịch vụ của quý vị có thể được đóng thành công.

Những lý do khác đóng hồ sơ ghi chép dịch vụ của quý vị bao gồm:

- Quý vị được xác định không đủ điều kiện tham gia các dịch vụ.
- Quý vị không có mặt để hoàn tất quy trình đánh giá cần thiết nhằm xác định điều kiện hội đủ của quý vị hoặc ưu tiên dịch vụ.
- Quý vị ngưng không liên hệ với DOR và không thể xác định vị trí hoặc liên hệ với quý vị.
- Quý vị từ chối nhận, tham gia, hoặc sử dụng các dịch vụ DOR.
- Quý vị không hợp tác trong các quy trình đánh giá hoặc trong IPE của quý vị.
- Quý vị tham gia vào bất kỳ hoạt động phạm tội nào, bao gồm tội gian lận, có liên quan đến việc nộp đơn hoặc nhận các dịch vụ phục hồi nghề nghiệp.

Quý vị có thể kháng cáo bất kỳ hành động hoặc quyết định nào của DOR, kể cả hành động đóng hồ sơ ghi chép dịch vụ của quý vị.

Chương Trình Hỗ Trợ Khách Hàng

Nếu quý vị trải qua những vấn đề khó khăn 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 nên cố gắng giải quyết vấn đề trước với người cố vấn của mình hoặc người Giám thị của người cố vấn. Người biện hộ CAP có thể cung cấp cho quý vị những thông tin, lời khuyên, và đại diện cho quý vị, bao gồm việc hỗ trợ theo đuổi các biện pháp khắc phục pháp lý, hành chính, hoặc các biện pháp thích hợp khác nhằm đảm bảo bảo vệ quyền của quý vị, và giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ thích hợp. Quý vị có thể nhận được sự hỗ trợ từ CAP vào bất kỳ lúc nào mà quý vị nộp đơn tham gia các dịch vụ, cho đến sau khi quý vị ngưng không nhận các dịch vụ. Quý vị luôn có quyền đưa theo một thành viên gia đình, người đại diện, hoặc người biện hộ CAP đến gặp nhân viên DOR. Những người biện hộ CAP là những người độc lập và không phải là nhân viên của DOR.

Nếu quý vị không thể đạt được giải pháp cho những quan ngại của mình ở cấp địa phương, CAP có thể giúp quý vị yêu cầu, chuẩn bị, và/hoặc đại diện cho quý vị tại buổi Hòa Giải, Xem Xét Hành Chính, hoặc cố vấn cho quý vị về quy trình Điều Trần Công Bằng.

Chương Trình Hỗ Trợ Khách Hàng (CAP)

Giới thiệu trên toàn tiểu bang

1-800-952-5544 Phone

1-866-712-1085 TTY

Người biện hộ CAP địa phương của quý vị

Xem Xét Quyết Định

Xem Xét Hành Chính

Nếu những mối quan ngại của quý vị không được giải quyết thông qua người cố vấn của quý vị hoặc Người Giám thị ở cấp địa phương, thì quý vị có thể yêu cầu Xem Xét Hành Chính bởi Người Quản Lý Quận. Một lần nữa, CAP có thể hỗ trợ quý vị với yêu cầu này.

Hòa Giải

Hòa giải là một lựa chọn khác giải quyết các tranh chấp với DOR. Hòa giải là một quy trình giải quyết vấn đề có tính tự nguyện và bảo mật, được hỗ trợ bởi những người hòa giải có năng lực, công bằng từ bên ngoài DOR.

Mục tiêu của việc hòa giải là định rõ đầy đủ cho cả hai bên thấy về sự tranh chấp, xem xét những lựa chọn để giải quyết vấn đề, và đạt được các giải pháp thỏa đáng.

Dịch vụ này là miễn phí đối với những người nộp đơn, những cá nhân đủ điều kiện, và khách hàng. Quý vị được hoan nghênh đưa theo một người đại diện để hỗ trợ quý vị trong buổi hòa giải.

Để biết thêm thông tin về yêu cầu hòa giải, vui lòng liên hệ người cố vấn của quý vị, Giám thị của người cố vấn, hoặc Người Quản Lý Quận tại văn phòng quận địa phương của quý vị. Số điện thoại văn phòng quận DOR có ở trang 22-23.

Điều Trần Công Bằng

Nếu quý vị không hài lòng với bất kỳ hành động hoặc quyết định nào của DOR có liên quan đến đơn xin của quý vị hoặc đến các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu một buổi "Điều Trần Công Bằng" trong vòng một năm kể từ khi DOR quyết định hoặc hành động. Nếu quý vị không hài lòng với quyết định thực hiện từ quy trình Xem Xét Hành Chính tùy chọn, quý vị phải nộp đơn yêu cầu buổi Điều Trần Công Bằng lên Sở trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được quyết định. Buổi điều trần sẽ được tổ chức trong vòng 45 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của quý vị trừ khi quý vị đồng ý hoãn lại. Quý vị có thể đồng thời yêu cầu Xem Xét Hành Chính không chính thức. Quyết định sẽ được thực hiện trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tại buổi điều trần, quý vị có thể đích thân kháng cáo và có thể đưa theo người đại diện hoặc người biện hộ khác tùy quý vị chọn. Nhiều vấn đề có thể được giải quyết nội bộ, không chính thức, và nhanh chóng hơn. Có thể có lợi hơn cho quý vị nếu quý vị làm việc thông qua quy trình Xem Xét Hành Chính trước khi yêu cầu Buổi Điều Trần chính thức.

Để biết thêm thông tin về yêu cầu buổi Điều Trần Công Bằng, quý vị có thể liên hệ Người Quản Lý Quận tại văn phòng quận DOR địa phương của quý vị. Nếu quý vị không hài lòng với quyết định của buổi Điều Trần Công Bằng, quý vị có thể nộp lệnh thi hành trong vòng sáu tháng kể từ ngày có quyết định của Tòa Án Tối Cao California (California Superior Court).

Bảo Mật

DOR cam kết bảo mật mọi thông tin mà quý vị cung cấp.

The Information Practices Act of 1977, California Civil Code, Sections 1798 et seq., đảm bảo cho quý vị những quyền nhất định:

- *Quyền riêng tư:*

Chỉ những thông tin về quý vị có liên quan và cần thiết để thực hiện mục đích chương trình của Sở sẽ được thu thập. Thông tin sẽ chỉ được sử dụng khi xử lý chương trình dịch vụ của quý vị, bao gồm giải quyết những khiếu nại khách hàng hoặc kháng cáo. Một vài thông tin cá nhân có thể được chia sẻ với Sở An Sinh Xã Hội để xác minh rằng quý vị đủ điều kiện cho các dịch vụ.

- *Quyền tiếp cận:*

Quý vị có thể yêu cầu tiếp cận bất kỳ hồ sơ ghi chép nào của quý vị mà DOR đang lưu giữ. DOR sẽ nhanh chóng cho phép quý vị hoặc người đại diện mà quý vị lựa chọn kiểm tra, hoặc cung cấp cho quý vị bản sao của bất kỳ hồ sơ hoặc hạng mục thông tin nào trong hồ sơ ghi chép vụ việc.

- *Quyền yêu cầu chỉnh sửa hồ sơ ghi chép dịch vụ của quý vị:*

Quý vị có thể yêu cầu người cố vấn của quý vị chỉnh sửa bất kỳ thông tin nào không chính xác trong hồ sơ ghi chép của quý vị. Yêu cầu phải được thực hiện bằng văn bản và càng cụ thể càng tốt. Nếu người Giám thị không đồng ý chỉnh sửa hồ sơ ghi chép của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Xem Xét Hành Chính hoặc Điều Trần Công Bằng (xem trang 18). Nếu kết quả xem xét hoặc điều trần không đồng ý với việc chỉnh sửa hồ sơ ghi chép của quý vị, quý vị có thể nộp văn bản trình bày với độ dài hợp lý về quan điểm của quý vị đối với những thông tin gây tranh cãi. Bản trình bày này sẽ được đưa vào hồ sơ ghi chép dịch vụ của quý vị.

Tiết Lộ

Nói chung, DOR không thể tiết lộ thông tin khách hàng mà không có sự cho phép ủy quyền từ quý vị, khách hàng. Khách hàng phải ký một mẫu tiết lộ thích hợp trước khi DOR có thể tiết lộ thông tin cho bất kỳ người nào, bao gồm thông tin cho thành viên gia đình, trừ khi có lệnh của tòa án hoặc pháp luật yêu cầu chúng tôi tiết lộ. Trong những trường hợp đặc biệt tiết lộ mà không cần có văn bản đồng ý như được quy định trong California Code of Regulations Section 7143.

Tất cả những ai được phép tiếp cận hồ sơ ghi chép của quý vị đều không được tiết lộ lại những thông tin này cho bất kỳ người nào khác mà không có văn bản đồng ý cụ thể, chín chắn của quý vị.

Phân Biệt Đối Xử

Chính sách của DOR là phục vụ cho tất cả những người khuyết tật 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 mặt cơ thể hay tâm thần, độ tuổi, giới tính, màu da, nhóm dân tộc, chủng tộc, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, 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 không thể cho phép người cố vấn của quý vị chấp thuận một dịch vụ mà quý vị yêu cầu, nên yêu cầu của quý vị sẽ được thay đổi hoặc từ chối. Loại quyết định này là bất đồng ý kiến, chứ không phải là sự phân biệt đối xử. Tuy nhiên, sự bất đồng ý kiến hoặc quyết định có thể là sự phân biệt đối xử nếu lý do mà người cố vấn của quý vị không đồng ý với quý vị hoặc từ chối yêu cầu của quý vị dựa trên chủng tộc, độ tuổi, tình trạng khuyết tật, hoặc tình trạng được bảo vệ khác của quý vị như được nêu ở trên.

Quý vị có quyền được giải quyết sự bất đồng ý kiến với người cố vấn của quý vị bởi một người khác ngoài người cố vấn của quý vị. Quý vị có quyền gọi điện cho người biện hộ Chương Trình Hỗ Trợ Khách Hàng (CAP) giúp quý vị giải quyết sự bất đồng ý kiến này (xem trang 17). Quý vị cũng có quyền yêu cầu Xem Xét Hành Chính, Hòa Giải, và/hoặc Điều Trần Công Bằng để giải quyết sự bất đồng ý kiến (xem trang 18). Những quy trình này có thể giải quyết hầu hết các bất đồng ý kiến.

Nếu quý vị có thông tin cho thấy rằng sự bất đồng ý kiến là do chủng tộc, độ tuổi, khuyết tật, hoặc tình trạng được bảo vệ khác của quý vị, quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại về sự phân biệt đối xử để giải quyết vấn đề trong vòng 180 ngày kể từ ngày có hành động phân biệt đối xử.

Có ba cách nộp đơn khiếu nại về sự phân biệt đối xử:

1. Liên hệ Người Quản Lý Quận và yêu cầu Xem Xét Hành Chính có liên quan đến sự phân biệt đối xử. Giải thích tại sao quý vị cho rằng sự bất đồng ý kiến hoặc từ chối là dựa trên sự phân biệt đối xử. Vì Người Quản Lý Quận ở gần với nơi cung cấp dịch vụ của quý vị nhất, nên người đó có thể giải quyết trực tiếp và nhanh chóng khiếu nại của quý vị hơn là những biện pháp khiếu nại khác. Quý vị có thể liên hệ Người Quản Lý Quận của quý vị bằng những thông tin liên hệ ở trang 22-23.
2. Liên hệ Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền (Office of Civil Rights) (OCR) của DOR nếu quý vị tin rằng những hành động và/hoặc quyết định thực hiện là do sự phân biệt đối xử bất hợp pháp (nghĩa là có liên quan đến một tình trạng được bảo vệ: chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, định hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, điều kiện y tế, di truyền, khuyết tật về mặt cơ thể hoặc tâm thần, giới tính, hoặc độ tuổi) hơn là theo chính sách hoặc quy định của DOR. OCR sẽ gửi cho quý vị một mẫu đơn khiếu nại về sự phân biệt đối xử và cung cấp thông tin chi tiết mà quý vị sẽ trình bày trong đơn khiếu nại của mình. Khi nhận được và xem xét đơn khiếu nại của quý vị, OCR sẽ tiến hành điều tra, nếu có thể, và cho quý vị biết kết quả. Liên hệ OCR tại:

Department of Rehabilitation
Office of Civil Rights
721 Capitol Mall
Sacramento, CA 95814
(916) 558-5850 Phone
(916) 558-5852 TTY

3. Liên hệ U.S. Department of Education, Office for Civil Rights (US DOE OCR). Giải thích về sự bất đồng ý kiến hoặc từ chối của quý vị và cung cấp thông tin hỗ trợ lý do tại sao quý vị cho rằng điều đó dựa trên sự phân biệt đối xử. US DOE OCR có thể điều tra khiếu nại của quý vị và làm việc với DOR để giải quyết nếu thích hợp.

U.S. Department of Education
Office for Civil Rights
50 Beale Street, Ste. 7200
San Francisco, CA 94105
(415) 486-5555 Phone
(877) 521-2172 TTY

Các Văn Phòng Chính trong khu vực của DOR

Nơi Tìm Kiếm Thông Tin:

www.dor.ca.gov

Khu vực phía Bắc/Trung California

Greater East Bay

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

Northern Sierra

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

Redwood Empire

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

San Francisco

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

San Joaquin Valley

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

San Jose

100 Paseo de San Antonio, Rm. 324
San Jose, CA 95113-1479
(408) 277-1355 Phone
(408) 277-1270 Fax
(408) 277-4129 TTY

Santa Barbara

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

Khu vực phía Nam California

Greater Los Angeles

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

Los Angeles South Bay

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

Orange/San Gabriel

222 S. Harbor Blvd, Suite 300
Anaheim, CA 92805-3701
(714) 991-0800 Phone
(714) 991-0843 Fax
(714) 991-0800 TTY

Inland Empire

3130 Chicago Avenue, Suite 5
Riverside, CA 92507-3445
(951) 782-6650 Phone
(951) 782-6676 Fax
(951) 682-0143 TTY

San Diego

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

Van Nuys/Foothill

5900 Sepulveda Blvd, Suite 240
Van Nuys, CA 91411-2511
(818) 901-5024 Phone
(818) 901-4316 Fax
(818) 901-5086 TTY

State of California
Health and Human Services Agency
Department of Rehabilitation



DOR là một Cơ quan Tuyển Dụng / Chương Trình Công Bằng

THÔNG BÁO GỬI NHỮNG NGƯỜI KHÔNG NÓI TIẾNG ANH
Nếu quý vị là người nộp đơn, khách hàng, hoặc một người tìm kiếm thông tin từ DOR, quý vị có quyền giao tiếp với nhân viên DOR bằng ngôn ngữ chính của mình.

Quý vị có quyền được đối xử tôn trọng đối với giá trị cá nhân, trách nhiệm cá nhân, và quyền tự quyết. Quý vị có trách nhiệm tham gia đầy đủ và phối hợp với quy trình phục hồi nghề nghiệp, bao gồm đối xử nhã nhặn và quan tâm đến nhân viên DOR, các đại lý của DOR, và những người tham gia khác.

Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị gặp khó khăn trong việc hiểu hoặc nói tiếng Anh, chúng tôi sẽ đề nghị giúp đỡ để giao tiếp bằng ngôn ngữ của quý vị.

Nếu quý vị muốn báo cáo hoặc phàn nàn về rào cản ngôn ngữ với nhân viên DOR, vui lòng đề nghị trao đổi với người Giám thị tại văn phòng địa phương của quý vị để giải quyết vấn đề rào cản ngôn ngữ.

Xin ghi chép trong quyển sách này và lưu lại những thông tin hữu ích sẽ giúp quý vị trong việc đạt được mục tiêu của mình.

ghi chép

*Cam Kết,
Có Mặt, Giao Tiếp,
và Hiểu Rõ*



DEPARTMENT of REHABILITATION

Employment, Independence & Equality

Edmund G. Brown Jr.
Governor
State of California

Diana S. Dooley
Secretary
California Health and Human Services Agency

Anthony "Tony" P. Sauer, EMMDS
Director
Department of Rehabilitation

Ấn phẩm này có thể được thực hiện bằng ngôn ngữ Braille, chữ in lớn, đĩa vi tính, và băng cassette. Mọi yêu cầu nên gửi đến:

Department of Rehabilitation
Office of External Affairs
(916) 558-5874 Phone
(916) 558-5807 TTY
externalaffairs@dor.ca.gov
www.dor.ca.gov