

Nộp Đơn Khiếu Nại Dịch Vụ hay Khiếu Nại về Quyền Riêng Tư hoặc Khai Báo Hành Vi Phân Biệt Đối Xử

Nếu quý vị có phàn nàn về những dịch vụ mà quý vị đã tiếp nhận từ Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh (Department of Human Services - DHS), việc bảo vệ thông tin riêng tư của quý vị hay quý vị cảm thấy quý vị đã bị phân biệt đối xử, tài liệu này sẽ giải thích tiến trình nộp một đơn khai báo hành vi phân biệt đối xử, hay khiếu nại về dịch vụ dành cho người nhận trợ cấp hay về quyền riêng tư.

Gửi đơn khiếu nại đã điền đầy đủ thông tin qua đường bưu điện, qua fax hoặc qua email tới địa chỉ:

Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh)
Governor's Advocacy Office (Văn Phòng Luật Sư của Thống Đốc)
500 Summer Street N.E., E-17
Salem, OR 97310-1097
Số Fax: 503-378-6532
E-mail: GAO.CR@state.or.us

Khi được yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp ở dạng thức khác dành cho người khuyết tật hoặc bằng ngôn ngữ khác với Tiếng Anh dành cho những người có trình độ Anh ngữ hạn chế. Để yêu cầu biểu mẫu này ở một định dạng hay bằng ngôn ngữ khác, hãy liên hệ Văn Phòng Luật Sư của Thống Đốc (Governor's Advocacy Office) theo số 503-945-5941.

Không sử dụng mẫu này nếu một trong những điều sau đây áp dụng đối với quý vị:

1. Đơn khiếu nại của quý vị với Văn phòng phụ trách Dịch vụ Phục hồi Hướng nghiệp (Office of Vocational Rehabilitation Services - OVRs).

- Nếu quý vị không đồng ý với một hành động hay quyết định nào đó, hãy liên hệ với văn phòng OVRs gần nơi quý vị ở hoặc gọi cho điều hợp viên giải pháp tranh chấp của OVRs theo số 503-945-6253.

Các dịch vụ pháp lý miễn phí hiện được cung cấp qua Chương trình Hỗ trợ Người nhận trợ cấp (Client Assistance Program - CAP), một dịch vụ của Cơ quan Bảo vệ Quyền Lợi của Người khuyết tật Orgeon (Disability Rights Oregon). CAP không phải là cơ quan của tiểu bang hay là một phần của OVRs.

Liên lạc với CAP theo:

Điện thoại: 503-243-2081

Điện thoại miễn phí: 1-800-452-1694

Điện văn TTY theo số 503-323-9161 và số điện văn TTY miễn phí 1-800-556-5351

2. Đơn khiếu nại của quý vị với Cơ quan Phúc lợi Trẻ em (Child Welfare Services) và quý vị không đồng ý với một quyết định đã được ban hành. Hãy liên lạc với nhân viên DHS phụ trách trường hợp của quý vị hoặc Văn phòng Phúc lợi Trẻ em gần nơi quý vị ở và hỏi những gì có thể làm với quyết định đã ban hành.

Không sử dụng biểu mẫu này cho những vấn đề như:

- Quyết định của ủy ban trao nhận con nuôi;
- Các quyết định của tòa án hay những vấn đề sẽ do tòa án vị thành niên xem xét;
- Các hành động hay những quyết định của cơ quan dịch vụ bảo vệ trẻ em;
- Quý vị đã yêu cầu tổ chức một phiên điều trần kháng lại quyết định hoặc đã bắt đầu một số hành động khác theo lệnh tòa;
- Bất cứ trường hợp ngoại lệ nào khác được nêu trong những Quy định Hành chính Oregon 413-010-043.

Những kỳ vọng về dịch vụ dành cho người nhận trợ cấp của DHS và tính bí mật

Dịch vụ tốt dành cho người nhận trợ cấp rất quan trọng đối với DHS. Quý vị có quyền:

- Được đối xử công bằng và tôn trọng;
- Nhận được thông tin chính xác và đầy đủ;
- Được giải thích về những chương trình và các khoản trợ cấp của DHS mà quý vị hội đủ điều kiện tham gia và nhận;
- Được gọi lại trong một hoặc hai ngày làm việc;
- Được xử lý các khoản trợ cấp hay những thay đổi trong một khoảng thời gian hợp lý;
- Được giữ kín những thông tin cá nhân và y tế.

Giải quyết đơn khiếu nại về dịch vụ và quyền riêng tư

DHS muốn cung cấp dịch vụ chất lượng cho người nhận trợ cấp và giữ kín những thông tin cá nhân của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị không hài lòng hoặc có khiếu nại, DHS khuyên quý vị nên nói chuyện với nhân viên phụ trách trường hợp/luật sư hoặc nói chuyện với người quản lý trường hợp trước. Tuy vậy, quý vị không cần thiết phải thực hiện khuyến nghị này trước khi nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách điền đầy đủ thông tin vào biểu mẫu này trong vòng 60 ngày sau này xảy ra sự việc. Quý vị có thể nộp lại biểu mẫu này cho bất cứ văn phòng DHS nào hoặc chuyển trực tiếp tới Văn Phòng Luật Sư của Thống Đốc (GAO), (*thông tin liên lạc được cung cấp trên trang 1*).

Điều gì xảy ra sau khi quý vị nộp đơn khiếu nại về dịch vụ

- Một người quản lý trường hợp của DHS sẽ liên lạc với quý vị trong thời gian sớm nhất có thể nhưng không muộn hơn năm ngày làm việc sau khi nhận được đơn khiếu nại của quý vị. (*Thời gian này có thể dài hơn năm ngày nếu quý vị không có số điện thoại*).
- Người quản lý trường hợp có thể sắp xếp một cuộc gặp với quý vị để nỗ lực giải quyết khiếu nại. Cuộc hẹn gặp có thể là trực tiếp hoặc qua điện thoại.
- Những vấn đề khiếu nại không được giải quyết tại cuộc gặp gỡ này sẽ được xem xét bởi các quản lý trường hợp khác của DHS và quý vị có thể được liên lạc lại.
- Nếu đơn khiếu nại của quý vị nhắm tới một nhân viên của bộ, nhân viên đó sẽ được thông báo về đơn khiếu nại. Nhân viên đó có quyền phản hồi lại đơn khiếu nại và có thể trình diện tại bất cứ buổi gặp gỡ hay tham gia vào bất kỳ cuộc gọi hội đàm nào. Nhân viên đó sẽ được trao cho cơ hội phản hồi bằng văn bản đối với đơn khiếu nại. Bất cứ hành động nào xuất phát từ đơn khiếu nại nhân viên sẽ được giữ kín.
- Các nhân viên không được phép hành động chống lại người nhận trợ cấp vì đã nộp đơn khiếu nại.
- Tất cả các đơn khiếu nại sẽ được GAO tiếp nhận và xem xét.

Đơn khiếu nại DHS về phân biệt đối xử

Các luật dân quyền và những quy định và chính sách của DHS nêu rằng quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử nếu quý vị cảm thấy rằng DHS đã ngăn không cho quý vị tiếp nhận các dịch vụ và trợ cấp công bằng do tuổi tác, chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia và tình trạng khuyết tật, và ngăn cấm trong một số chương trình do liên bang tài trợ do tuổi tác, giới tính, tôn giáo, định hướng tính dục và ý thức hệ chính trị.

Điều gì xảy ra sau khi quý vị nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách điền đầy đủ thông tin vào mẫu này **trong vòng 60 ngày** kể từ khi xảy ra sự việc. Nhân viên điều tra dân quyền của DHS sẽ liên lạc với quý vị trong vòng 20 ngày làm việc để tìm hiểu thêm thông tin về đơn khiếu nại. Trong vòng 20 ngày làm việc kể từ ngày nói chuyện với nhân viên điều tra, DHS sẽ gửi tới quý vị một bản quyết định. Các quyền kháng án được nêu trong bản quyết định.

Đơn khiếu nại liên bang về hành vi phân biệt đối xử hoặc chính sách bảo vệ quyền riêng tư

Những đơn khiếu nại về vi phạm chính sách bảo vệ quyền riêng tư hay về hành vi phân biệt đối xử cho rằng DHS đã không cung cấp cho quý vị dịch vụ công bằng do tuổi tác, chủng tộc, màu da hay nguồn gốc quốc gia, giới tính, tôn giáo hoặc tình trạng khuyết tật cũng có thể được nộp lên Văn phòng phụ trách về Dân Quyền Hoa Kỳ (U.S. Office for Civil Rights). Các đơn khiếu nại liên bang về hành vi phân biệt đối xử phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra sự việc. Ngay cả khi quý vị nộp đơn khiếu nại lên DHS trước, quý vị vẫn phải nộp đơn khiếu nại liên bang trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra sự việc. Hãy liên hệ với chương trình cụ thể được liệt kê dưới đây để nhận thêm thông tin.

Những giới hạn của liên bang

Chính sách chống phân biệt đối xử định hướng tính dục được bảo vệ theo luật pháp tiểu bang Oregon, chứ không phải luật pháp liên bang. Chỉ những người nhận trợ cấp của Chương trình Hỗ trợ Dinh dưỡng Bổ sung (Supplemental Nutrition Assistance Program - SNAP) là được bảo vệ khỏi hành vi phân biệt đối xử do ý thức hệ chính trị.

Về vấn đề liên quan đến khoản trợ cấp SNAP

Bộ Nông Nghiệp Hoa Kỳ (U.S. Department of Agriculture)
Điện thoại: 1-866-632-9992
Điện văn TTY: 1-202-720-2600

Về vấn đề liên quan đến Phục hồi Hướng nghiệp

Bộ Giáo Dục Hoa Kỳ (U.S. Department of Education)
Giọng nói: 1-800-421-3481
Điện văn TTY: 1-800-877-8339

Về các vấn đề liên quan tới tất cả các chương trình khác

Bộ Dịch Vụ Y Tế & Nhân Sinh Hoa Kỳ
(U.S. Department of Health & Human Services)
Điện thoại: 1-800-368-1019
Điện văn TTY: 1-800-537-7697

Thông tin về việc yêu cầu tổ chức một phiên điều trần hành chính

Nếu quý vị bị từ chối, bị cắt giảm hay bị chấm dứt các khoản trợ cấp, quý vị có quyền yêu cầu tổ chức một phiên điều trần kháng lại quyết định này. Quý vị có thể yêu cầu tổ chức một phiên điều trần **và** nộp đơn khiếu nại. Để yêu cầu mở một phiên điều trần, hãy điền thông tin vào mẫu Yêu cầu Điều trần Hành chính (Administrative Hearing Request - DHS 0443). Quý vị có thể lấy mẫu Yêu cầu Điều trần Hành chính (Administrative Hearing Request) tại bất cứ văn phòng DHS nào, yêu cầu biểu mẫu từ Văn phòng Luật sư của Thống đốc (Governor's Advocacy Office - GAO) theo số 1-800-442-5238, hoặc tải về từ địa chỉ <https://apps.state.or.us/cf1/FORMS>. Quý vị cũng có thể gọi tới Đường dây Trợ cấp Công cộng (Public Benefits Hotline) theo số 1-800-520-5292, đây là dịch vụ do Trung tâm Luật pháp Oregon (Oregon Law Center) và Cơ quan Dịch vụ Hỗ trợ Pháp lý Oregon (Legal Aid Services of Oregon) điều hành. Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu điều trần hành chính đã được điền đầy đủ thông tin lên bất cứ văn phòng DHS nào.

Nộp đơn yêu cầu điều trần hành chính không phải là nộp đơn khiếu nại. Có những giới hạn nghiêm ngặt về thời gian khi nộp đơn yêu cầu điều trần. Khi quý vị nộp đơn yêu cầu điều trần có nghĩa là quý vị yêu cầu được tổ chức một phiên Điều trần Kháng lại Quyết định trước một Thẩm phán Luật Hành chính.

Lưu ý: Quý vị có thể yêu cầu tổ chức điều trần về các khoản trợ cấp SNAP bằng lời.

Đơn Khiếu Nại Dịch Vụ/Chính Sách Bảo Vệ Quyền Riêng Tư hoặc Khai Báo Hành Vi Phân Biệt Đối Xử

Để giúp hoàn thành biểu mẫu này, quý vị có thể liên lạc với bất cứ văn phòng DHS nào.

Hãy viết hoa rõ ràng: Tên của người nộp đơn:		Số điện thoại/điện văn TTY:	
Địa chỉ nhận thư:		Địa chỉ Email:	
Thành phố:		Ngày sinh:	
Tiểu bang:	Mã bưu cục:	4 số cuối của Số An sinh Xã hội:	
Quý vị đang nộp đơn thay mặt cho người khác có phải không? <input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không Họ và tên của quý vị: _____ Số điện thoại: _____			
Hãy đánh dấu lý do nộp đơn khiếu nại (đánh dấu tất cả những mục phù hợp): <input type="checkbox"/> Quý vị không nhận được dịch vụ tốt; <input type="checkbox"/> Quý vị cho rằng thông tin cá nhân của quý vị không được giữ kín; <input type="checkbox"/> Quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử vì: <input type="checkbox"/> Tuổi tác <input type="checkbox"/> Giới tính <input type="checkbox"/> Định hướng tính dục* <input type="checkbox"/> Ý thức hệ chính trị** <input type="checkbox"/> Tôn giáo <input type="checkbox"/> Tình trạng khuyết tật <input type="checkbox"/> Chủng tộc, màu da hay nguồn gốc quốc gia *Định hướng tính dục được bảo vệ theo luật pháp tiểu bang Oregon, chứ không phải luật pháp liên bang. **Những người nhận trợ cấp SNAP được bảo vệ khỏi mọi hình thức phân biệt đối xử do khác biệt về ý thức hệ chính trị.			
Chi tiết của đơn khiếu nại: Có những ai liên quan trong sự việc này?		Sự việc đã xảy ra khi nào? Ngày/thời gian:	
Địa điểm khiếu nại:			
Hãy mô tả vấn đề khiếu nại của quý vị (nếu quý vị cần thêm chỗ viết, hãy đính kèm thêm giấy):			
Quý vị muốn DHS làm gì để giải quyết vấn đề khiếu nại của quý vị? Quý vị có những đề nghị gì?			

Chữ ký: _____ Ngày: _____

Phần dành riêng / For DHS use only

Date Received: _____ Received by (print name): _____

*For **discrimination and privacy complaints**, send to Governor's Advocacy Office, address on page 1.

*For **customer service complaints**, forward to the appropriate manager.

Distribution: Original - GAO; Copy - Client; Copy - Manager