



INLAND REGIONAL

...coi trong sự tự do, hòa nhập và trao quyền

P. O. Box 19037, San Bernardino, CA 92412-6127

Điện thoại: (909) 890-3000

Điện sao: (909) 890-3001

Ngày 3 tháng Tám, 2023

Department of Developmental Services

1215 O Street, MS 8-20

Sacramento, CA. 95814

(916) 651-6309

OCO@dds.ca.gov

Thân gửi ông Cruz:

Inland Regional Center (IRC) gửi thư này để hồi đáp thư của Ban Dịch Vụ Phát Triển (Department of Developmental Services, hay DDS) đề ngày 26 tháng Sáu, 2023. Thư này báo cho IRC biết rằng dựa theo dữ liệu tỉ lệ giải quyết hồ sơ IRC nộp cho Ban vào ngày 27 tháng Ba, 2023, IRC không đáp ứng tỉ lệ giải quyết hồ sơ đòi hỏi do 1) khách hàng ghi danh vào chương trình Miễn Trừ Dịch Vụ dựa theo Gia Cư và Cộng Đồng; 2) dưới 6 tuổi; 3) những người dời nhà trong 12 tháng qua; 4) hơn 5 tuổi, không miễn trừ, không dời nhà; 5) nhu cầu phức tạp. Những tỉ lệ này do Quy Định An Sinh và Thê Chế (Welfare and Institutions Code, hay WIC) đoạn 4640.6 tiêu phần (c) và Điều IX, Đoạn 2 của Hợp Đồng Trung Tâm Khu Vực bắt buộc. Đây là chương trình sửa đổi IRC theo đòi hỏi trong Đoạn 4640.6 (f) của WIC.

Như những năm trước, lượng khách hàng của IRC tiếp tục tăng mạnh trong năm qua. Vào cuối tháng Ba, IRC đã có 48,252 khách hàng. IRC giải quyết trung bình mỗi tháng 470 hồ sơ, bao gồm hồ sơ mới, chuyển vào, và hồ sơ phục hồi. Theo lý thuyết thì sự gia tăng này đòi hỏi thêm một đơn vị mới với đầy đủ nhân viên mỗi 90 ngày để duy trì tỉ lệ giải quyết hồ sơ hiện tại theo đòi hỏi của WIC.

IRC tiếp tục đăng cơ hội việc làm cho Nhân Viên Điều Phối Dịch Vụ Khách Hàng (Consumer Services Coordinators, hay CSC) và tuyển những vị trí này. IRC đã tuyển được 101 nhân viên mới kể từ ngày 30 tháng Sáu, 2022. Tuy nhiên, IRC mất và phải tuyển thêm 42 vị trí khác. Như nêu ở trên, chúng tôi tiếp tục quảng cáo tuyển nhân viên mới và tiếp tục tuyển dụng. Đáng chú ý là trong tháng Ba 2023, IRC có tổng cộng 919 nhân viên, trong đó quản lý hồ sơ là 609 người. Vào ngày 25 tháng Bảy, 2023, IRC có tổng cộng 985 nhân viên, với 636 người làm quản lý hồ sơ.

Đơn Vị Đào Tạo và Phát Triển của IRC đã sửa đổi Chương Trình Tài Trợ Nhân Viên Mới cho tất cả nhân viên mới. Chúng tôi cũng đã cập nhật tiến trình và ưu đãi cho nhân viên cấp cao kèm nhân viên mới để hướng dẫn và huấn luyện người mới. IRC hiện có 180 người hướng dẫn được huấn luyện để giúp nâng cao kiến thức cho nhân viên mới mà vẫn thúc đẩy môi trường học tập để phục vụ cộng đồng tốt hơn.

IRC khuyến khích nhân viên song ngữ bằng khoản tiền trợ cấp hàng tháng sau khi hoàn tất bài trắc nghiệm năng lực. Mục tiêu của IRC là đáp ứng nhu cầu của cộng đồng và bù đắp thỏa đáng cho nhóm khi đọc, viết, và nói các ngôn ngữ sử dụng thấp bao gồm: Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, hay ASL), Tây Ban Nha, Ả Rập, tiếng Quan Thoại/tiếng Hoa, Tagalog, và tiếng Việt. Chúng tôi tin rằng khoản trợ cấp này sẽ giúp chúng tôi tuyển dụng các ứng viên hỗ trợ cho sự phát triển liên tục của cơ quan và làm giảm sự cách biệt về việc Mua Dịch Vụ (Purchase of Services, hay POS).

Nhóm Quản Lý Điều Hành của IRC đã duyệt xét và cập nhật tất cả các bậc lương hiện tại, dẫn đến việc tăng lương và tăng lương một lần cho Tài Khóa 22/23 để tạo sự ổn định và gắn bó dài lâu trong cơ quan.

Dù có nhiều vị trí qua tiến trình tuyển dụng trực tuyến IRC tạo ra trong lúc đại dịch, nhưng cũng có một vài khó khăn. Ban Nhân Sự thấy có một số vấn đề về kết nối và thông tin liên lạc với việc phỏng vấn trực tuyến với âm thanh hay video. Chúng tôi thấy phỏng vấn trực tuyến gây khó khăn cho ứng viên tạo dựng mối quan hệ với quản lý tuyển dụng nếu có người không thấy thoải mái trước máy máy quay. Do những rào cản này, Ban Nhân Sự của IRC tổ chức các hoạt động tuyển dụng trực tiếp vào tháng Mười 2022, tháng Ba 2023, và tháng Sáu 2023 và từ đây về sau chúng tôi sẽ phỏng vấn trực tiếp.

Vào ngày 6 tháng Bảy, 2023, IRC đăng thông báo gửi đến khách hàng, gia đình, nhân viên và cộng đồng gợi ý kiến về việc tuân hành tiến trình giải quyết hồ sơ đến inlandrc.org. Chúng tôi cũng gửi một bản của thư DDS đề ngày 6 tháng Sáu, 2023 cho cộng đồng trên inlandrc.org/accountability.

Vào ngày 17 tháng Bảy, 2023, khảo sát về tỉ lệ giải quyết hồ sơ bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha được đăng trên tất cả nền tảng truyền thông xã hội của IRC để lấy ý kiến đóng góp. Phụ huynh, khách hàng, người bán, và đối tác cộng đồng cũng có cơ hội tham dự Buổi Họp Công Cộng qua Zoom vào lúc 4:30 chiều ngày 2 tháng Tám, 2023.

Khảo sát giải quyết hồ sơ được chia sẻ cho Ủy Ban Cố Vấn Người Bán (Vendor Advisory Committee, hay VAC) vào ngày 31 tháng Bảy, 2023.

Khảo sát giải quyết hồ sơ được chia sẻ cho tất cả các nhân viên tại IRC vào ngày 31 tháng Bảy, 2023. Sau khi phân tích câu trả lời khảo sát, chúng tôi xét thấy với tư cách là một cơ quan, chúng tôi có cơ hội làm việc chặt chẽ hơn với nhân viên trong năm tới, hiểu biết tốt hơn những điều sau đây: tỉ lệ giải quyết hồ sơ, tác động đến những người chúng tôi phục vụ, quy định của WIC, và cách giảm cách biệt này với tư cách là một nhóm.

Vào ngày 10 tháng Bảy, 2023, IRC chia sẻ thư về tỉ lệ giải quyết hồ sơ, đường nối tới các buổi họp qua Zoom, bản khảo sát, và thông báo buổi họp cho Hội Đồng Tiểu Bang về Chậm Phát Triển (State Council on Developmental Disabilities, hay SCDD). SCDD không tham dự.

Thông báo buổi họp được chia sẻ cho DDS vào ngày 10 tháng Bảy, 2023, và đại diện của DDS có tham dự.

Vào ngày 2 tháng Tám, 2023, không có ý kiến công chúng nào được đưa ra qua Zoom sau phần trình bày ngắn gọn. Không có phụ huynh nào của Khách Hàng IRC nào tham dự buổi họp.

Thân ái,

Lavinia Johnson
Giám Đốc Điều Hành