

## جامعه و کارکنان مرکز منطقه‌ای وست‌ساید (WRC)

### سیاست حمایت از افشاگران

#### هدف:

هدف از این سیاست، ارائه راهنمایی و چارچوبی به کارکنان، اعضای هیئت‌مدیره، ارائه‌دهندگان خدمات، پیمانکاران، افراد تحت پوشش و خانواده‌های آنان و سایر شرکا و دوستان مرکز منطقه‌ای وست‌ساید (WRC) است تا بتوانند هرگونه فعالیت مشکوک به تخلف از سوی مرکز منطقه‌ای و/یا هرگونه فعالیت مشکوک به تخلف از سوی ارائه‌دهندگان خدمات یا پیمانکاران را بدون ترس از اقدامات تلافی‌جویانه گزارش دهند. WRC از گزارش‌های مربوط به ظن معقول، نگرانی یا شواهد دال بر فعالیت‌های غیرقانونی، غیراخلاقی یا نادرست استقبال می‌کند، مشروط بر اینکه این گزارش‌ها با حسن نیت ارائه شوند. در این متن، منظور از «حسن نیت» اینست که شکایت با هدف اصلاح یک مشکل مرتبط با کارکنان، ارائه‌دهندگان خدمات یا پیمانکاران WRC یا برطرف کردن یک رویه نادرست مطرح شود و بر مبنای ظن معقول یا آگاهی از واقعیت‌ها باشد.

بر اساس سیاست حمایت از افشاگران WRC، از افرادی که با حسن نیت، فعالیت‌های مشکوک به تخلف صورت گرفته توسط کارکنان، اعضای هیئت‌مدیره یا ارائه‌دهندگان خدمات/پیمانکاران WRC را گزارش می‌کنند، در برابر هرگونه اقدام تلافی‌جویانه حمایت می‌شود. صرفاً به دلیل ثبت شکایت، هیچ‌گونه اقدام نامطلوبی علیه شخصی که شکایت ثبت می‌کند اتخاذ نخواهد شد. از کارکنان، ارائه‌دهندگان خدمات، پیمانکاران و اعضای هیئت‌مدیره WRC انتظار می‌رود که در انجام وظایف و مسئولیت‌های خود، بالاترین معیارهای اخلاق حرفه‌ای و فردی را رعایت کنند.

#### سیاست:

**تعریف شکایات افشاگرانه درباره مرکز منطقه‌ای یا ارائه‌دهنده خدمات/پیمانکار:** شکایات افشاگرانه درباره مرکز منطقه‌ای یا ارائه‌دهنده خدمات/پیمانکار عبارتند از گزارش‌هایی که در آن‌ها «فعالیت نادرست مرکز منطقه‌ای یا ارائه‌دهنده خدمات/پیمانکار» گزارش می‌شود.

- «فعالیت نادرست مرکز منطقه‌ای» به فعالیتی از سوی یک مرکز منطقه‌ای یا یکی از کارکنان، مسئولان یا اعضای هیئت‌مدیره آن در جریان انجام امور مرکز منطقه‌ای اطلاق می‌شود که ناقض قوانین یا مقررات ایالتی یا فدرال باشد؛ مفاد قرارداد را نقض کند؛ مصداق تقلب یا سوءمدیریت مالی باشد؛ به منزله استفاده نادرست از اموال دولتی باشد؛ یا تخلف فاحش، بی‌کفایتی یا ناکارآمدی محسوب شود.

- «فعالیت نادرست ارائه‌دهنده خدمات/پیمانکار» به فعالیتی اطلاق می‌شود که از سوی ارائه‌دهنده خدمات/پیمانکار یا یکی از کارکنان، مسئولان یا اعضای هیئت‌مدیره آن، در جریان ارائه خدمات تأمین‌مالی‌شده توسط اداره خدمات اختلالات رشدی (DDS)، صورت گیرد و ناقض قوانین یا مقررات ایالتی یا فدرال باشد؛ مفاد قرارداد را نقض کند؛ مصداق تقلب یا تخلف مالی باشد؛ استفاده نادرست از اموال دولتی محسوب شود؛ یا متضمن تخلف فاحش، بی‌کفایتی یا ناکارآمدی باشد.

## 1. ثبت شکایات

WRC فرآیندهای متنوعی برای ثبت شکایت و درخواست تجدیدنظر توسط افراد تحت پوشش و خانواده‌های آنان، ارائه‌دهندگان خدمات، سازمان‌ها، اعضای جامعه و کارکنان WRC دارد. این فرایندها شامل شکایات مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان (شکایات موضوع بخش 4731 قانون رفاه و مؤسسات)، شکایات مربوط به برنامه شروع زود هنگام، درخواست‌های رسیدگی قانونی و درخواست‌های برگزاری جلسات میانجی‌گری، درخواست‌های رسیدگی منصفانه بر اساس قانون Lanterman، شکایات موضوع عنوان 17، نظرات و شکایات شهروندان و شکایات افشاگران است. (برای اطلاعات بیشتر به <https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments%20> مراجعه کنید). هر یک از این فرایندهای رسیدگی به شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر، رویه‌های جداگانه و مشخصی برای حل‌وفصل دارد. فرآیندی که در این سیاست شرح داده شده است، صرفاً به شکایات افشاگرانه مربوط به مرکز منطقه‌ای وست‌ساید (WRC) یا ارائه‌دهندگان خدمات/پیمانکاران، مطابق با تعاریف فوق، مربوط می‌شود.

هر شکایت باید شامل شرحی روشن و مختصر از فعالیت نادرست موردنظر باشد و هرگونه شواهد موجود برای اثبات ادعا را نیز در بر گیرد. شکایت باید مبتنی بر **واقعیات** باشد، نه بر حدس و گمان.

اگر افرادی که شکایت ثبت می‌کنند، نام یا اطلاعات دیگری (مانند نام شاهدان یا اسناد) را ارائه نکنند که به روشنی هویت شخصی را که طبق ادعای شکایت مرتکب رفتار نامناسب شده است و مرکز منطقه‌ای یا ارائه‌دهنده خدمات/پیمانکاری را که آن شخص در آن مشغول به کار است مشخص نکند، مرکز منطقه‌ای و هیئت‌مدیره آن اطلاعات کافی برای انجام تحقیقات در اختیار نخواهند داشت. باید رونوشت اسناد، نه اصل آن‌ها، ارائه شود؛ زیرا این مدارک بازگردانده نخواهد شد.

اگرچه شکایات را می‌توان به صورت ناشناس ثبت کرد، چنانچه اطلاعات کافی ارائه نشود و مرکز منطقه‌ای یا هیئت‌مدیره آن راهی برای تماس با فرد یا گروه ثبت‌کننده شکایت نداشته باشند، ممکن است بررسی ادعای مطرح‌شده امکان‌پذیر نباشد.

از این سیاست حمایت از افشاگران نباید برای حل و فصل اختلافات مربوط به ماهیت، دامنه یا میزان خدمات و حمایت‌هایی استفاده شود که باید در برنامه خدمات فردی (IPP) یا برنامه خدمات شخصی‌سازی شده خانواده (IFSP) گنجانده شوند؛ زیرا برای رسیدگی به این اختلافات، در قانون Lanterman و/یا قانون خدمات مداخله زودهنگام، فرآیند تجدیدنظر پیش‌بینی شده است. همچنین، این سیاست نباید برای حل و فصل اختلافات مربوط به نرخ‌ها یا درخواست‌های تجدیدنظر نسبت به نتایج حسابرسی به کار رود؛ زیرا در مقررات مربوطه، فرآیند تجدیدنظر برای این موارد نیز پیش‌بینی شده است. این اختلافات باید از طریق فرآیند تجدیدنظر پیش‌بینی شده در قانون Lanterman، قانون خدمات مداخله زودهنگام یا مقررات مربوطه حل و فصل شوند.

### 1. می‌توان از طریق تماس با مراجع زیر، نزد کارکنان WRC شکایت ثبت کرد:

مدیر اجرایی – مرکز منطقه‌ای وست‌ساید (WRC)

777 Aviation Blvd, Suite 105, El Segundo, CA 90245 (310) 258-4000

[JaneB@WestsideRC.org](mailto:JaneB@WestsideRC.org)

دستیار اجرایی (310) 258-4201 یا [EA@westsiderc.org](mailto:EA@westsiderc.org)

معاون مدیر اجرایی (310) 258-4042 یا [AndyP@WestsideRC.org](mailto:AndyP@WestsideRC.org)

### 2. می‌توان از طریق تماس با مراجع زیر، نزد DDS شکایت ثبت کرد:

بخش خدمات جامعه

1215 O Street

MS 8-20

Sacramento, CA 95814

(916) 651-6309، فکس (916) 654-3641

### 3. همچنین می‌توان شکایات را نزد هیئت‌مدیره ثبت کرد

همچنین می‌توانید با ارسال ایمیل به نشانی [wrc-bod@westsiderc.org](mailto:wrc-bod@westsiderc.org) شکایت خود را نزد رئیس هیئت‌مدیره WRC ثبت کنید.

### 2. عدم تلافی‌جویی

هیچ فرد یا سازمانی که نقض قانون یا مقررات یا هرگونه اقدام یا وضعیت نادرست دیگری را با حسن نیت گزارش کند، نباید در معرض آزار و اذیت، تلافی‌جویی یا پیامدهای نامطلوب قرار گیرد. هر یک از کارکنان WRC که به دلیل گزارش تخلفی که فردی با حسن نیت ارائه کرده است، دست به تلافی‌جویی بزنند، مشمول اقدامات انضباطی خواهد شد که می‌تواند تا حد برکناری فوری از سمت وی پیش برود. هدف از تدوین سیاست حمایت از افشاگران، تشویق افراد تحت پوشش خدمات و خانواده‌های آنان، ارائه‌دهندگان خدمات، سازمان‌ها، اعضای جامعه و کارکنان WRC و فراهم کردن امکان گزارش نگرانی‌های جدی آنها در داخل WRC، پیش از پیگیری موضوع و تلاش برای حل و فصل آن از طریق مراجع خارج از این مرکز است. بر این اساس، هیچ ارائه‌دهنده خدمات یا پیمانکاری، هیچ‌یک از افراد تحت پوشش خدمات و هیچ‌یک از اعضای خانواده آنان، به دلیل ثبت شکایت افشاگرانه با حسن نیت، به هیچ شکلی مورد تلافی‌جویی قرار نخواهد گرفت.

### 3. فرایند رسیدگی و تحقیق

شکایت افشاگرانه علیه مرکز منطقه‌ای یا ارائه‌دهنده خدمات/پیمانکار را می‌توان از طریق تلفن، فکس، ایمیل، نامه یا به‌صورت حضوری، توسط هر یک از افراد فوق‌الذکر دریافت کرد. دریافت‌کننده شکایت باید اطلاعات کافی را از شاکی دریافت کند تا شکایت را برای بررسی و حل‌وفصل به شخص یا واحد ذی‌ربط ارجاع دهد. اگر شکایت به‌صورت شفاهی مطرح شود، دریافت‌کننده شکایت باید اطلاعات ارائه‌شده از سوی شاکی را مستند کند. این اطلاعات شامل نام شاکی (در صورت اعلام)؛ اطلاعات تماس؛ ماهیت شکایت؛ شخص یا موضوعی که شکایت درباره آن است؛ نام شاهدان احتمالی و تاریخ و ساعت دریافت شکایت می‌شود. همچنین باید نام شخصی که شکایت را دریافت کرده است، در ارجاع شکایت به شخص یا واحد ذی‌ربط درج شود.

تمام گزارش‌ها در اسرع وقت بررسی خواهند شد و در صورت لزوم، بر اساس نتایج بررسی شکایت افشاگرانه، اقدامات اصلاحی مقتضی اتخاذ خواهد شد. در صورتی که شکایت به‌صورت ناشناس ثبت نشده باشد، دریافت‌کننده شکایت، شاکی را از نتایج بررسی و هرگونه اقدام صورت گرفته مطلع خواهد کرد. این اطلاعات تا حدی ارائه خواهد شد که ناقض حق حفظ محرمانگی هیچ‌یک از افراد تحت پوشش خدمات، اعضای خانواده آنان یا کارکنان نباشد. این فرایند بررسی و تحقیق در مورد شکایات مربوط به تلافی‌جویی نیز اعمال می‌شود.

### 4. اقدام با حسن نیت

هر فردی که شکایت افشاگرانه‌ای درباره نقض قانون یا مقررات یا ظن به نقض آن‌ها ثبت می‌کند، باید با حسن نیت اقدام کند و دلایل معقولی برای این باور داشته باشد که اطلاعات افشا شده، مؤید احراز نقض قانون یا مقررات یا وجود رفتار یا وضعیت نامناسب دیگری است. هرگونه ادعایی که بی‌اساس بودن آن ثابت شود و مشخص شود که با سوءنیت مطرح شده یا فرد با علم به نادرست بودن آن، ادعا را مطرح کرده است، یک تخلف جدی تلقی خواهد شد.

### 5. حفظ محرمانگی

WRC تمام تلاش خود را به کار خواهد گرفت تا در صورت درخواست شاکی، محرمانگی هویت وی را حفظ کند. با این حال، ممکن است در برخی شرایط، WRC به دلیل مسئولیت‌های قانونی خود (از جمله تضمین سلامت و ایمنی افراد تحت پوشش خدمات و رعایت الزامات قرارداد مرکز منطقه‌ای) نتواند محرمانگی را حفظ کند. در چنین شرایطی، WRC تلاش خواهد کرد پیش از افشای اطلاعات هویتی، شاکی را از ضرورت افشای برخی اطلاعات مطلع سازد. علاوه بر این، ممکن است هویت شاکی برای مراجع ذی‌صلاح اجرای قانون که در حال انجام تحقیقات کیفری هستند، افشا شود. تمام الزامات قانونی مربوط به گزارش موارد سوءاستفاده، به‌عنوان استثنایی بر اصل محرمانگی، همچنان لازم‌الاجرا خواهند بود.

## 6. اطلاع‌رسانی درباره سیاست حمایت از افشاگران

WRC سیاست‌های حمایت از افشاگران را در وبسایت خود منتشر خواهد کرد و حداکثر ظرف 30 روز از تاریخ لازم‌الاجرا شدن هرگونه تغییر در این سیاست‌ها و پس از آن، هر سال، کارکنان، اعضای هیئت‌مدیره، افراد تحت پوشش خدمات و خانواده‌های آنان و جامعه ارائه‌دهندگان خدمات را از سیاست‌های حمایت از افشاگران WRC و ایالت، به روش‌های زیر مطلع خواهد ساخت:

1. کارکنان هر سال، همزمان با امضای اظهارنامه‌های تعارض منافع سالانه خود، ایمیلی حاوی نسخه‌های پیوست سیاست‌ها دریافت خواهند کرد.
2. نسخه‌هایی از این سیاست‌ها در بسته‌های اسناد جلسات هیئت‌مدیره در اختیار اعضای هیئت‌مدیره قرار خواهد گرفت.
3. پس از تکمیل فرم توافق‌نامه خدمات IPP یا در جلسه IFSP، به افراد تحت پوشش خدمات و خانواده‌های آنان اطلاع داده خواهد شد که چگونه می‌توانند به متن این سیاست‌ها دسترسی پیدا کنند.
4. هر سال، هنگام انجام فرایند پرداخت در درگاه صورتحساب الکترونیکی، به جامعه ارائه‌دهندگان خدمات اطلاع داده خواهد شد که چگونه می‌توانند به متن این سیاست‌ها دسترسی پیدا کنند.