



DEPARTMENT of
REHABILITATION

Employment, Independence & Equality



이용자 정보 안내서

기념일

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

중요 연락처

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

목차

| | |
|------------------|----|
| 사명 | 1 |
| 서론 | 3 |
| 목적 | 4 |
| 지원 대상 | 5 |
| 타 기관으로 이관 | 5 |
| 지원 방법 | 6 |
| 평가 과정 | 7 |
| 자격 | 10 |
| 서비스 이용 | 11 |
| 개인 고용 계획 | 12 |
| 고용 서비스 | 15 |
| 이용자 책임 | 17 |
| 상담자 책임 | 19 |
| 사례 종결 | 20 |
| 고객 지원 프로그램 | 21 |
| 결정 검토 | 22 |
| 기밀 유지 | 24 |
| 공개 | 25 |
| 차별 | 25 |
| DOR 지역 사무소 | 28 |

사명

캘리포니아 재활국(DOR)은 이용자 및 다른 관계 기관과 협력하여 귀하의 고용, 자립 생활, 개인의 평등을 도모할 수 있는 서비스 제공과 지원을 위해 일합니다.

핵심 가치

모든 프로그램과 서비스를 운영하는 데 기반이 되는 가치

품질

지속적인 개선, 역량, 창의성, 팀워크를 통해 이해 관계자의 요구를 충족시킬 수 있도록 노력합니다.

존경

내부 및 외부 이해 관계자 모두의 다양한 요구를 신중하게 파악하고 예의, 공감, 전문성을 가지고 적절히 대응합니다.

성실

모든 노력을 다하여 윤리적이고 정직하며 전문적인 태도로 행동합니다.

개방

기꺼이 타인의 의견을 경청하고 정보를 공유합니다. 새로운 아이디어를 유연성, 포괄성, 신뢰, 수용력을 가지고 대합니다.

책임

주인의식을 가지며 행동과 결과에 책임을 집니다.

처리 원칙

일상 업무의 처리 원칙

1. 효과적인 직업 재활 서비스와 기타 프로그램 및 서비스를 효율적이고 고객을 소중히 여기는 전문적인 태도로 신속하게 제공.
2. 유능하고 창의적이며 의욕적인 직원을 채용, 개발 및 유지.
3. 재정 책임을 다하고 고품질 프로그램과 서비스를 보장함으로써 대중의 신뢰를 유지.
4. 서비스를 제공하는 장애인들에게 희망을 고취하고 장애인 사회에서 존경받는 리더로서 역할을 유지.

서론

DOR 은 직업 재활을 필요로 하는 장애인이 일자리를 찾고 자립할 수 있도록 지원할 수 있습니다. 이 안내서는 DOR 서비스에 대한 지침입니다.

재활국 이용자와 카운슬러는 직업 재활 프로그램을 수립하게 되고 여기에는 목표를 달성하기 위해 필요한 서비스와 고용 목표가 포함됩니다. 이 과정에서 가장 중요한 사람은 귀하입니다.

이 안내서에서 질문에 대한 답을 찾을 수 없다면 가까운 지역 DOR 사무소로 문의하시기 바랍니다. 지역 DOR 사무소의 주소와 전화번호는 28-29 페이지에 있습니다.

목적

DOR의 직업 재활 및 자립생활 프로그램과 프로젝트 그리고 활동은 다음 원칙에 맞추어 진행됩니다. 장애인에게 합리적 선택에 근거하여, 개인의 존엄, 책임, 자결권, 자립생활과 의미 있는 직업 경력의 추구를 존중합니다. (Welf. & Inst. Code Sec. 19000(e) (1))

합리적 선택이란 프로젝트로부터 서비스를 받는 장애인이 재활 과정에서 적극적이고 완전한 파트너가 될 기회를 갖고 다음과 같은 의미 있고 합리적인 선택을 할 활동을 제공한다는 것을 의미합니다.

- (a) 직업재활 요구와 자격을 평가할 때
- (b) 고용 성과, 결과 달성을 위해 필요한 서비스, 이러한 서비스를 제공하는 기관, 서비스를 받기 위해 이용하는 방법 선택(34 C.F.R. Sec. 361.52; see also 29 U.S.C. Sec. 722(b) (2) (B))

지원 대상

- 장애를 가지고 있습니까?
- 일을 하고 싶습니까?
- 장애로 인해 일자리를 찾거나 유지하는 데 어려움이 있습니까?
- 직업 배치, 교육 또는 기타 직업 준비와 같은 직업 재활 서비스가 일자리를 찾거나 유지하는 데 도움을 줄 것이라고 생각하십니까?

질문의 답이 모두 “예”라면 귀하는 DOR 서비스에 지원하실 수 있습니다.
자세한 사항은 지역 DOR 사무소에 문의하십시오.

타 기관으로 이관

DOR 은 서비스 신청을 원하지 않는 대신, 아래와 같이 다른 기관 및 프로그램을 신청하거나 여기에 이관되기를 원하는 사람에게 정보 및 이관 서비스도 제공합니다.

- 1) Schedule "A" Appointment- 연방 정부에 지원하는 장애인들이 이용할 수 있는 연방정부 지원 형태 중 하나. Schedule "A" Appointment 를 하려면 DOR 카운슬러 확인서가 필요합니다.
- 2) Limited Examination and Appointment Program (LEAP) – LEAP 은 주 정부 내 특정 직업군에 속하는 일자리에 장애인들이 구인 및

채용되도록 합니다. LEAP 지원 자격을 갖춘 자는 LEAP 과 관련된 최소 요건을 충족시키는지 확인하기 위해 시험에 응시할 수 있습니다. LEAP 자격 요건 및 참여에는 DOR 카운슬러 장애 인증이 필요합니다.

Schedule "A," LEAP, 타 기관 및 프로그램 이관에 대한 자세한 사항은 지역 DOR 사무소에 문의하십시오.

지원 방법

DOR 서비스 신청 방법:

1. 지역 DOR 사무소를 방문하여 신청서를 작성하십시오.
2. 또는 지역 DOR 사무소에 신청서 송부를 요청하거나 DOR 서비스에 대해 문의하십시오.
3. www.dor.ca.gov 사이트를 방문하여 온라인으로 신청하거나 신청서를 다운로드하고 인쇄 및 작성한 후 지역 DOR 사무소에 우편으로 송부하실 수도 있습니다.
4. 신청서 처리에 필요한 DOR 정보를 제공해 주십시오. 다음의 경우 귀하나 대리인이 신청서를 제출한 것으로 간주하게 됩니다.

(1) 다음의 방법으로 서비스를 지원 또는 신청한 경우

- a) DR222 직업 재활 서비스 신청서를 작성하고 서명함
- b) 직업 재활 서비스를 요청하는 One-Stop Center 일반 접수 신청서를 작성함
- c) 기타 다른 방법으로 DOR 에 서비스를 요청함

(2) 서비스 자격 요건과 우선순위를 결정하는 평가를 시작할 수 있도록 필요한 정보를 DOR 에 제공한 경우

(3) 평가 과정을 완료할 수 있는 경우

법에 의해 요구하는 기간 내에 자격 요건을 결정하기 위해, 위에서 설명한 세 가지 요건 모두를 충족하는 날짜신청일로 간주됩니다.

신청서를 제출하거나 서비스를 요청하고 DOR 에 기본 정보를 제공한 후에 평가 과정 시작을 위한 면담 일정을 받게 됩니다.

평가 과정

평가 과정의 목적은 귀하와 카운슬러가 다음과 같은 사항을 논의하도록 하는 것입니다.

- 장애인의 장애 상태와 장애가 작업 능력에 미치는 영향
- 장애인이 고용되기 위해 필요한 DOR 서비스의 종류

자격 여부 – 귀하와 카운슬러는 다음과 같은 사항을 수행합니다.

- 장애가 작업 능력에 미치는 영향을 결정하기 위해 의료 및 기타 정보를 취득하고 검토함.
- DOR 서비스가 장애인의 구직 또는 직장 유지에 도움이 될 방법을 결정함.

카운슬러는 충분한 정보를 취득한 후 DOR 서비스를 위한 자격 조건을 검토합니다.

서비스 우선순위 – 귀하와 카운슬러는 다음과 같은 사항을 수행합니다.

- 귀하와 귀하의 카운슬러는 기타 출처로부터 얻은 정보를 검토하고 논의함.
- 다음 등의 여섯 가지 일반 기능 활동 분야에서 장애가 어떠한 제약을 가져오는지에 대해 합의함. 평가에 근거한 의사소통, 이동성, 대인관계 기술, 자기보호, 직무 허용범위 및 직무 기술
- 귀하의 직무 관련 한계의 정도를 나타낼 수 있는 귀하의 우선순위 점수를 결정함.

직업 재활 필요 평가 – 귀하와 귀하의 카운슬러는 다음과 같은 사항을 논의합니다.

- 귀하의 능력과 역량
- 그리고 구직 또는 직장 유지를 위해 필요한 서비스 및 보조를 결정할 수 있는 필요한 만큼의 관련 평가

귀하와 귀하의 카운슬러는 직업 재활 프로그램 전반에 걸쳐 적절한 정보를 통한 합리적인 선택을 하는 데 있어 협력관계를 유지합니다. 귀하가 이 과정을 충분히 이해할 수 있도록 DOR 은 귀하가 요청하는 경우 귀하의 모국어 및 적절한 커뮤니케이션 수단으로 의사소통할 것입니다.

적극적으로 참여하세요 – 귀하께서 직업 재활팀의 활동에 적극적으로 관여하고 가능한 한 빨리 요청된 정보를 제공한다면 재활 프로그램도 더 빨리 진행될 수 있습니다.

원활한 평가 절차를 위해 지원자가 해야 할 일

1. 첫 상담 시 다음과 같은 정보를 완벽히 준비하십시오.
 - 장애에 관련된 모든 서류
 - 사회보장청(Social Security Administration)에서 발급한 서류나 연방정부가 실시하는 “Ticket to Work” 프로그램의 “Ticket”과 같은 최근 기록 및 혜택 제공 서류
 - 장애와 관련해 상담한 의사, 전문가, 기관의 이름, 주소, 전화번호 목록
 - 개인 교육 계획(Individual Educational Plan) 사본 등 장애와 관련된 모든 서류
2. 직업 재활 과정에 대해 이해하고 배우십시오.
 - 프로그램에 대해 제공되는 정보를 읽으십시오.
 - 읽은 내용이나 기술된 내용이 이해가 되지 않으면 VR 팀에 설명을 요청하세요.
3. 약속을 준수하고 정시에 오십시오.
 - 약속을 지키지 못할 경우 카운슬러실로 전화하십시오.
 - 이사하거나 전화번호를 변경한 경우 카운슬러에게 알리십시오.
4. 귀하와 귀하의 카운슬러가 합의한 조치를 끝까지 잘 따르고 완료하십시오.

모든 것은 귀하에게 달려 있습니다!

자격

DOR 이 장애에 관한 완전한 정보를 받은 경우 카운슬러는 신청서 접수 후 60 일 이내에 해당 장애인이 자격을 가지는지 여부를 서면으로 고지합니다. 장애와 관련한 정보가 불완전하거나 지연되는 경우 귀하와 귀하의 카운슬러는 자격 여부 결정을 특정 일자까지 연기하도록 합의합니다.

사회보장청(Social Security Administration)의 복지 혜택을 받고 있는 경우, 또는 유효한 “Ticket to Work”를 가지고 있는 경우, 귀하는 DOR 서비스를 받을 자격을 갖춘 것으로 판단됩니다.

Ticket to Work Hotline

1-866-449-2730 Phone

1-866-359-7705 TTY

서비스를 받기 위해서는 다음과 같은 자격을 갖추어야 합니다.

- 신체 및 정신 장애가 있음.
- 이러한 장애가 본인의 취업 능력을 크게 방해함.
- 신청자 고유의 강점, 자원, 우선순위, 관심, 능력, 역량, 이해 그리고 적절한 설명에 따른 선택과 일치하는 고용을 준비, 확보, 유지, 회복하는 데 직업 재활 서비스가 필요함
- 고용 성과라는 관점에서 볼 때 해당 당사자가 통합 환경에서 서비스의 여러 조건으로부터 혜택을 입을 수 있음

장애가 너무 심각해 DOR 서비스의 혜택을 받지 못할 경우, 귀하는 실제 업무 환경에서 작업함으로써(시험적인 업무 경험) DOR 서비스를 받을 수 있는 능력을 입증하도록 기회를 제공받게 됩니다. 필요한 경우 귀하는 시험적인 업무 경험 중에 적절한 DOR 서비스를 받을 수 있습니다.

서비스 이용

선정 순서 – DOR 서비스를 이용할 자격을 가진 모든 신청자에게 서비스를 제공할 수 있는 충분한 재정을 DOR 이 갖고 있지 못한 경우, 법률에 따라 DOR 은 “선정 순서”라고 불리는 과정을 통해 종종 장애인이 우선적으로 서비스를 받도록 처리합니다.

자격여부 결정에 따라 귀하는 “서비스 결정 우선순위”라고 불리는 우선순위 점수를 받게 되며 이 점수가 선정 순서 처리에 사용됩니다. 모든 신청자에게 장애 우선순위 점수를 제공하고 우선순위 범주에 따라 분류하는 것은 법률에 의거해 다음 순서로 신청자에게 서비스를 제공하는 공정한 방법입니다.

- “가장 심각한 장애” 범주에 속하는 사람이 가장 먼저 서비스를 받습니다.
- “심각한 장애” 범주에 속하는 사람이 그 다음 서비스를 받습니다.
- “장애” 범주에 속하는 사람이 가장 나중에 서비스를 받습니다.

동일 장애 우선순위 범주 내에서는 신청일에 따라 서비스 순서가 정해집니다.

대기 목록 – DOR 이 장애 우선순위 범주에 있는 신청자들에게 서비스를 제공할 재정이 없는 경우, 다음과 같이 업무가 처리됩니다.

- 대리 목록에 기재됩니다.
- 매년 어떤 범주의 서비스가 진행 중인지 고지됩니다.
- 재정이 확보되는 즉시 고지되고, 신청일에 따라 서비스가 제공됩니다.

www.dor.ca.gov 에서 대기목록 고지 절차에 대해 정보를 찾으실 수 있습니다.

대기 목록에 있는 동안 DOR 은 귀하가 DOR 서비스를 받을 때까지 취업 목표를 달성할 수 있도록 정보를 제공하고 다른 서비스로의 이관을 지원합니다.

개인 고용 계획(IPE)

귀하께서

- 서비스를 신청하였고
- 평가 과정을 완료하였고
- 서비스 수급 자격을 인정받았고
- 서비스가 제공되는 장애 우선순위 범주에 속한다면

귀하와 귀하의 카운슬러는 같이 IPE 를 수립하게 됩니다. IPE 는 귀하의 고용 목표를 달성하기 위해 받게 되는 DOR 서비스와 직무 목표를 열거한 서면 계획입니다. 귀하와 귀하의 카운슬러는 IPE 를 수립하는 동안 귀하의 독특한 강점, 자원, 우선순위, 관심, 능력, 역량, 흥미 그리고 적절한 정보를 통한 효과적인 선택에 대해 논의합니다.

- 귀하와 귀하의 카운슬러는 IPE 를 수립하면서 협력자로서 일합니다.
- 귀하와 귀하의 카운슬러는 고용 목표를 결정합니다.

- 귀하는 DOR 규정 내에서 구체적인 직업 재활 서비스, 제공자, 고용 목표를 달성하기 위해 필요한 환경을 선택하고 논의할 수 있는 기회를 갖습니다.
- 귀하와 귀하의 카운슬러는 필요한 서비스 확보를 위한 과정을 논의합니다.

IPE 수립

IPE 에 포함되는 내용은 다음과 같습니다.

- 고용 목표 기술
- 고용 목표 달성을 위한 일정 계획
- 필요한 서비스 및 서비스 제공자에 대한 기술
- 포함된 각 서비스를 제공하기 위한 일정 계획
- 서비스 취득 과정 기술
- 진전 상황을 측정하기 위한 기준 설명
- 카운슬러와 귀하 본인 그리고 IPE 에 관련된 사람들의 책임
- 해당되는 경우, 일부 IPE 지불에 대한 이용자 참여 개요
- 귀하께서 신청 및 확보할 수 있는 비교 가능한 서비스와 혜택 파악

IPE 수립을 위한 선택사항으로는 다음이 있습니다.

- VR 팀으로부터 보조를 받음.
- 외부 자원으로 부터 보조를 받음.
- 귀하 본인이 자신의 IPE 수립

VR 팀이 제공하는 서비스:

- IPE 구성요소와 DOR 지침 설명
- 서비스의 일부에 대해 지불할 필요가 있는지를 설명(재정적 참여)
- 다른 기관으로부터 이용할 수 있는 서비스(비교 가능한 서비스와 혜택) 및 관련 정보 설명
- DOR 양식 작성을 보조
- Ticket to Work 프로그램 설명

귀하의 카운슬러는 IPE 초안을 검토하여 귀하가 기술한 목표와 필요한 서비스가 DOR 지침을 충족하도록 지도합니다.

목표 파악

고용 서비스

DOR 은 귀하의 고용 확보, 유지, 재취득을 보조하기 위해 필요한 서비스의 범위와 기간을 제공합니다.

귀하는 IPE 를 완료 및 서명해야 하며 IPE 에 포함된 서비스가 제공되기 전에 카운슬러 및/또는 재활 감독관의 서면 승인을 받아야 합니다.

모든 이용자가 제공 가능한 모든 서비스를 필요로 하는 것은 아닙니다. DOR 의 서비스는 다음과 같은 사항을 포함하나 여기에 한정되지 않습니다.

- 상담 및 지도
- 타 기관에서 서비스를 받을 수 있도록 이관 및 보조
- 구직 및 배치 보조
- 직업 및 기타 훈련 서비스
- 신체 및 정신 장애 평가
- 작업 현장 또는 개인 지원 서비스
- 통역 서비스
- 청각 및/또는 시각 장애자를 위한 재활 및 오리엔테이션/이동 서비스
- 직업 면허, 도구, 장비, 초기 자원 및 공급
- 자영업을 위한 기술 지원
- 재활 보조 공학
- 지원 고용 서비스
- 가족 대상 서비스
- 직업 재활 서비스에 참여하는 데 필요한 여행 및 관련 경비와 같은 운송 서비스

- 고용 이후 서비스
- 학생 이전 서비스
- 전문 고용 및 자영업 등 장애인의 고용 기회 확대

이용자 책임

IPE 가 수립된 이후 귀하께서는 다음과 같은 책임을 지게 됩니다.

- 카운슬러와 연락을 지속하고 모든 면담 일정을 준수.
- 계획에 영향을 미치는 문제가 있는 경우(예를 들어 주소, 의료 및 재정 상태 변화 등) VR 팀과 상담.
- 계획에 필요한 모든 변경 논의.
- 비교 가능한 서비스나 혜택(예를 들어 재정 보조, 보조금, DOR 이외의 기관에서 제공하는 서비스) 신청 및 확보.
- 필요한 경우 계획에 재정적으로 참여.
- 훈련 프로그램과 수업에 참석하고 적극적으로 참여.
- 정기적인 진행상황 업데이트 및 성적을 제공하고 요청 시 연례 검토회의에 참석.
- 구직 및 직무 배치 활동에 적극적으로 참여.
- IPE 와 관계된 제품이나 서비스를 구매하기 전 카운슬러나 재할 감독관으로부터 사전 승인 획득. 어떠한 서비스가 제공되기 전 서면 승인 필요
- 계획에서 중요한 사항이 변경되는 경우 카운슬러와 합의하여 서면 IPE 수정양식에 서명
- 예의, 배려, 존중을 바탕으로 커뮤니케이션 및 교류

협조하지 않거나 합당한 노력을 하지 않는 경우, 또는 지속적인 커뮤니케이션 및 예정된

약속을 지키지 못하는 경우 추가 서비스가 중지되고 지원자의 사안이 종결될 수

있습니다.

고용 성과 극대화

IPE 수립에서 귀하와 DOR 은 귀하의 독특한 강점, 자원, 우선순위, 관심, 능력, 역량에 맞게 필요한 고용 성과를 결정합니다.

주정부 VR 서비스 프로그램은 장애인을 비숙련 직무에만 배치시키는 것이 아니라 장애인들이 능력과 역량에 상응하는 고용을 확보함으로써 의미 있는 경력을 쌓을 수 있도록 지원합니다. (Welf. and Inst. Code Sec. 19000, subd. (a) (6))

미래 목표:

고용, 독립 및 평등

상담자 책임

다음 사항은 카운슬러의 책임입니다.

- 귀하께서 적절한 정보를 통한 합리적 선택을 내리도록 보조
- 상담 및 지도
- 정보 공유가 법률로 정해진 경우를 제외하고 정보를 기밀로 유지
- 적절한 경우 귀하께서 이용할 수 있는 자원, 이관에 대해 고지
- DOR 결정의 재검토, 중재 및 공정한 심리 요청 방법, 차별에 대한 불만 접수를 포함하여 장애인의 권리와 구제 조치에 대해 권고
- 고객 지원 프로그램(CAP)에 대한 정보 제공
- 귀하의 계획에 대한 조정 서비스 지원
- 귀하의 진행상황을 주기적으로 검토하고 시기 적절한 서비스 제공을 지속하기 위해 연례 검토서 작성
- IPE 에서 중요한 사항이 변경되는 경우 귀하의 합의하에 귀하의 서명을 받을 수 있도록 서면 수정 양식 제공
- 서비스 기록(사례) 종결 이전에 제공하는 충분한 상담 등 귀하의 계획 전반에 걸쳐 충분히 정보를 제공받을 수 있도록 보장
- 예의, 배려, 존중을 바탕으로 가지고 커뮤니케이션 및 교류

함께 할 때 큰 일을 해 낼 수 있습니다!

사례 종결

귀하의 서비스 기록(사례 파일)은 여러 가지 이유로 종결될 수 있습니다.

가장 좋은 이유는 귀하께서 90 일 동안 성공적으로 고용되는 것입니다.
이러한 경우에는 귀하의 서비스 기록이 성공적으로 종결됩니다.

서비스가 종결되는 다른 이유는 다음과 같습니다.

- 서비스 자격을 상실한 것으로 판단되는 경우
- 자격 여부나 서비스 우선순위를 결정하는 데 필요한 평가를 완료할 수 없는 경우
- DOR 과 연락이 중단되고 귀하의 위치 파악이 불가능한 경우
- DOR 서비스의 수락, 참여, 이용을 거절하는 경우
- IPE 나 평가에 협력하지 않는 경우
- 사기 등 직업 재활 서비스 수령 및 신청에 관계된 범죄 활동에 연루되는 경우

귀하께서는 서비스 기록 종결 조치를 비롯해 DOR 의 결정 및 조치에 이의를 제기할 수 있습니다.

고객 지원 프로그램:

DOR 에서 제공하는 서비스에 문제가 발생한 경우 귀하께서는 CAP 로부터 지원을 요청할 수 있습니다. 귀하는 먼저 카운슬러나 재활 감독관과 문제 해결을 위해 노력하도록 권장됩니다. CAP 중재인은 귀하의 권리 보호 보장과 적절한 서비스 이용 보조를 위해, 법률, 행정 또는 기타 적절한 구제조치를 위한 지원을 비롯해 정보나 권고를 제공하고 귀하를 대리할 수 있습니다. 귀하는 서비스를 신청한 시간부터 서비스 수령 중단 이후까지 언제든지 CAP 로부터 지원을 받을 수 있습니다. DOR 직원과의 면담에서 귀하는 항상 가족, 대리인, 또는 CAP 중재인을 동반할 권리를 가집니다. CAP 중재인은 독립적인 중재인으로 DOR 직원이 아닙니다.

지역 사무소에서 귀하의 우려에 대한 해결책을 찾지 못한 경우 CAP 는 중재 회의나 행정 심판을 준비, 요청 또는 대리하는 데 있어 귀하에게 도움을 줄 수 있으며 공정한 심리에 대해서도 조언을 제공할 수 있습니다.

Client Assistance Program

주 내 이관

1-800-952-5544 Phone

1-866-712-1085 TTY

지역 CAP 사무소

결정 검토

행정 심판

귀하의 우려 사항이 지역 사무소 수준의 카운슬러나 재활 감독관을 통해 해결되지 않는 경우, 해당 지역 관리자의 행정 심판을 청구할 수 있습니다. 이런 경우에도 CAP 는 귀하의 청구를 지원할 수 있습니다.

중재

중재는 DOR 과의 분쟁을 해결할 수 있는 또 다른 방법입니다. 중재란 자발적이고 비밀을 유지하는 문제 해결 과정으로, DOR 외부의 자격을 갖춘 중립적 중재자가 보조합니다.

중재의 목표는 분쟁 당사자 쌍방의 의견을 충분히 설명하고 문제 해결을 위한 방법을 모색하며 서로 만족할 수 있는 해결책에 도달하는 것입니다.

이 서비스는 신청자와 자격조건을 갖춘 자, 그리고 이용자에게 무료로 제공됩니다. 중재에서 지원을 받기 위해 대리인을 동반할 수 있습니다.

중재 요청에 관한 정보는 귀하의 카운슬러나 재활 감독관 또는 지역 사무소의 해당 지역 관리자에게 문의하십시오. DOR 지역 사무소 번호는 28-29 페이지에 기재되어 있습니다.

공정한 심리

귀하께서 신청 또는 서비스에 대한 DOR 의 조치 및 결정에 불만을 가진 경우, DOR 결정 및 조치 후 1년 이내에 공정한 심리를 요청할 수 있습니다. 선택적인 행정 심판의 결과로 내려진 결정에 불만을 가진 경우, 결정 수령 후 30일 이내에 DOR 에 서면으로 공정한 심리를 접수해야 합니다. 심리는

귀하가 연기를 요청하지 않는 한 요청일로부터 60 일 이내에 개최됩니다. 귀하는 동시에 비공식적 행정 심판 절차를 밟을 수 있습니다. 결정은 요청일 15 일 이내에 제공됩니다. 심리에서 귀하께서 직접 출두하거나 대리인 또는 다른 중재인을 동반할 수 있습니다. 많은 문제들이 현지에서 비공식적으로 더 신속하게 해결될 수 있습니다. 공식적인 심리를 요청하기 전 먼저 행정 심판을 통해 진행하는 것이 더 많은 이점을 가져다 줍니다.

공정한 심리 요청을 위한 정보를 얻으려면, 지역 DOR 사무소의 해당 지역 관리자에게 연락하십시오. 심리 결정에 만족하지 못하는 경우 장애인은 캘리포니아 고등 법원(California Superior Court)에 직무 집행 영장을 청구할 수 있습니다.

기밀 유지

DOR 은 귀하께서 제공한 모든 정보의 기밀을 유지하기 위해 노력합니다.

Information Practices Act of 1977, California Civil Code, Sections 1798 et seq.는 다음과 같은 장애인의 권리를 보장합니다.

- *사생활 보호 권리*

귀하에 관하여 DOR 의 프로그램 목적을 수행하는 데 필요하고 관련된 정보만을 수집합니다. 이 정보는 고객 불만 또는 이의제기 해결을 포함하여 서비스 프로그램 처리만을 위해 이용됩니다. 일부 개인 정보는 장애인의 서비스 신청자격을 검증하기 위해 사회보장청과 공유될 수 있습니다.

- *정보 접근 권리*

귀하께서는 DOR 이 보관하는 자신의 기록에 대한 접근을 요청할 수 있습니다. DOR 은 귀하나 귀하가 선정한 대리인이 이러한 기록을 조사하는 것을 즉시 허용하며 기록에 있는 모든 문서나 정보 항목의 사본을 제공합니다.

- *귀하의 서비스 사례 기록에 대하여 수정을 요청할 권리*

귀하께서는 카운슬러에게 자신의 기록에 있는 잘못된 정보를 수정하도록 요구할 수 있습니다. 이러한 요청은 서면을 통해 가급적 구체적으로 이루어져야 합니다. 만약 재활 감독관이 기록 수정에 동의하지 않는 경우 귀하는 행정 심판 또는 공정한 심리를 요청할 수 있습니다(22-23 페이지

참조). 심판 및 심리 결과가 기록 수정 요청에 동의하지 않는 경우, 귀하는 당해 정보에 대한 자신의 시각을 적절한 길이의 서면 진술을 통해 제출할 수 있습니다. 이 진술은 서비스 기록에 남게 됩니다.

공개

일반적으로 DOR 은 귀하의 허가 없이 정보를 공개할 수 없습니다. 법원 명령이 있거나 법률에 의거해 공개해야 하는 경우를 제외하고, DOR 은 귀하의 가족을 포함한 다른 사람에게 정보를 공개하기 전 귀하는 적절한 공개 양식에 서명해야 합니다. 특별한 경우에 서면 동의 없이 공개가 이루어지며 이는 California Code of Regulations Section 7143 에 규정되어 있습니다.

귀하의 기록에 접근하는 것이 허락된 모든 관계자들이 귀하의 적절한 정보 취득과 구체적인 서면 동의 없이 이 정보를 다른 사람에게 재공개하는 것은 금지되어 있습니다.

차별

신체 또는 정신 장애, 나이, 성별, 피부색, 민족, 인종, 출신국, 혈통, 종교, 건강 상태, 성적 취향, 혼인 상태 등 보호 상태에 근거하여 차별하지 않고, 자격을 갖춘 장애인 모두에게 서비스를 제공하는 것이 DOR 정책입니다.

때에 따라 DOR 규정이나 정책에 따라 귀하가 요청한 서비스를 카운슬러가 승인하지 못할 수 있으며 귀하의 요청이 변경 또는 거부될 수 있습니다. 이러한 종류의 결정은 차별이 아니라 동의하지 못하는 것입니다. 그러나

카운슬러나 귀하가 동의하지 않거나 귀하의 요청을 거부하는 이유가 귀하의 인종, 나이, 장애, 또는 위에서 언급한 보호 상태에 근거한 것이라면, 이러한 미동의나 결정은 차별이 될 수도 있습니다.

귀하께서는 카운슬러와의 불일치가 카운슬러가 아닌 다른 사람에 의해 해결되도록 요청할 권리가 있습니다. 귀하는 CAP 중재인에게 이러한 불일치를 해결하기 위해 도움을 요청할 권리가 있습니다(21 페이지 참조). 또한 귀하는 이러한 불일치를 해결하기 위해 행정 심판, 중재, 및/또는 공정한 심리를 요청할 권리가 있습니다(22-23 페이지 참조). 이러한 절차는 대부분의 불일치를 해결할 수 있습니다.

귀하의 인종, 나이, 장애, 또는 기타 보호 상태가 이러한 불일치의 이유라는 정보를 가지고 있다면, 장애인은 문제를 해결하기 위해 차별 조치로부터 180 일 이내에 차별 불만을 접수할 권리를 가집니다.

차별 불만을 접수하는 방법은 세 가지입니다.

1. 해당 지역 관리자에 연락하여 차별과 관계된 행정 심판을 요청합니다. 왜 이러한 불일치 또는 거부가 차별에 근거한다고 생각하는지 설명합니다. 해당 지역 관리자가 귀하의 서비스 전달에 가장 가까이 위치해 있으므로, 다른 어떤 불만 처리 방법보다 더 신속하고 직접적으로 불만을 해결할 수 있을 것입니다. 해당 지역 관리자는 28-29 페이지의 연락처 정보를 이용해 연락할 수 있습니다.
2. 조치나 결정이 DOR의 정책 및 규정이 아닌 불법적인 차별(예를 들어 인종, 피부색, 종교, 혈통, 출신국, 성적 취향, 혼인 상태, 건강 상태, 유전, 신체 및 정신 장애, 성별, 나이와 같은 보호 상태와 관련)에 기인한다고 생각한다면, DOR의 인권담당실(Office of Civil Rights) (OCR)에 문의하십시오. OCR은 귀하에게 차별 불만 접수 양식을 송부하고 불만에 포함해야 하는 자세한 정보를 귀하께 제공합니다. 불만을 접수 및

검토하는 즉시, 적절하다고 판단되는 경우 OCR 은 조사를 실시하고 그 결과를 귀하에게 통보합니다. 다음 연락처로 OCR 에 연락하십시오.

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

3. U.S. Department of Education, Office for Civil Rights (US DOE OCR)에 문의하십시오. DOR 의 불일치와 거부에 대해 설명하고 왜 이러한 조치가 차별에 근거한다고 생각하는지를 뒷받침하는 정보를 제공하십시오. US DOE OCR 은 적절하다고 판단되는 경우 장애인의 불만을 조사하고 문제 해결을 위해 DOR 과 협력할 것입니다.

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

DOR 지역 사무소

연락처 정보 출처:

www.dor.ca.gov

북부/중부 캘리포니아

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
(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 D Street, Suite 700
San Francisco, CA 94105
(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 Francisco, CA 95113
(408) 277-1355 Phone
(408) 277-1270 Fax
(408) 277-4129 TTY

Santa Barbara

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

DOR 지역 사무소

남부 캘리포니아

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) 991-5850 Phone
(714) 991-1798 Fax
(714) 991-5850 Phone

Inland Empire

3130 Chicago Avenue, Suite 5
Riverside, CA 92507-3445
(951) 782-6650 Phone
(951) 782-6676 Fax
(951) 682-5850 Phone

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 은 기회 균등 고용주/프로그램입니다

NOTICE TO NON-ENGLISH SPEAKERS

지원자, 이용자 또는 DOR 으로부터 정보를 찾는 사람은 모국어로 DOR 직원과 커뮤니케이션할 권리를 가지고 있습니다.

또한 개인의 존엄, 책임, 그리고 자기 결정을 존중받을 권리가 있습니다. 지원자는 직업 재활 과정에 적극적으로 참여하고 협력할 책임이 있으며 예의와 배려를 가지고 DOR 직원, 대리인 그리고 동료 참여자들을 대해야 합니다.

영어로 이해하거나 말하는 것에 어려움이 있는 경우 DOR 에 알려주시면 모국어로 의사소통할 수 있도록 도와드립니다.

DOR 직원과 겪는 언어 장벽에 대해 신고하거나 불만을 접수하려면 언어 장벽을 해결할 수 있도록 지역 사무소 재활 감독관에게 상담을 요청하십시오.



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

본 책자는 점자, 대활자, 컴퓨터 디스크, 카세트 테이프로도 이용하실 수 있습니다. 아래로 요청하세요.

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

Korean DR1008 Revised 10/2011