



Child Care Provider Complaint Policy 托兒業者投訴政策

The California Department of Education, Child Development Division, 需求資源及轉介機構制定和實行政策對於已接收托兒業者投訴。

雖然不是監管機構，Options for Learning 定期接收對於托兒業者投訴。Options for Learning 將處理投訴以下面的方式：

關於不遵守許可證規定和/或疑似虐待兒童的投訴：

1. 指稱不遵守許可證規定或涉嫌虐待兒童的投訴將轉介到 Community Care Licensing, the Child Abuse Hotline, 和/或適當的執法機構。將鼓勵投訴人直接向適當的執法或監管機構報告投訴。
2. 根據投訴的性質，而指控正在調查 Options for Learning 可以選擇暫時中止轉介托兒業者。如果指控得到證實，或者調查正在進行中，Options for Learning 則不會向兒童保健提供者轉介，直到 Community Care Licensing 已通知投訴已經解決和清除。
3. Options for Learning 可提供技術支持以及支持托兒業者解決質量和/或許可證不足。

關於與許可證規定不符合標準無關的投訴的領域：

1. 對於個別計劃政策，課程和哲學的投訴，和其他的托兒或業務相關顧慮會跟當事人士討論。
2. Options for Learning 不會解決父母與托兒業者之間的爭議，但會提供消費者教育和可能的方法來解決這種情況。

放弃：

Options for Learning 保留拒絕權利轉介給托兒業者或從數據文件中刪除托兒業者提供程序，如果他們確定存在重大護理缺陷。如果從數據文件中刪除了兒童保育提供者，他們將通過郵件通知和通知上訴過程。

投訴的有關人員將由 Options for Learning 人員記錄和保密。