



本消息同时以英文、俄文、简体中文、索马里文、西班牙文和越南文发布在以下网站：<https://www.oregon.gov/dhs/SENIORS-DISABILITIES/DD/Pages/messages.aspx>

2021 年 8 月 25 日

收件人：ODDS 利益相关者

发件人：Lilia Teninty，发育障碍人士服务办公室主任

主题：州务卿审计

州务卿办公室最近对发育障碍人士服务办公室完成了一次审计，着重于我们向患有智力及发育障碍人士提供的服务以及为支持改进举措而实施的策略。我们借此机会审视自己的服务提供，并对州务卿的许多结论表示认同。

审计结果整体上是积极的。具体而言，审计中提到 ODDS 战略计划的优势，其中概述了我们为确保需要护理的人们取得他们充分享受社区生活所需服务而确立的使命、愿景、目标和战略。我们重视并感谢 I/DD 社群的持续参与，并为我们与患有 I/DD 人士、家庭、提供者以及案件管理实体结成的伙伴关系而感到自豪。本次审计还重点提到政策及预算决策所依托的公平框架、我们的服务公平计划 (Service Equity Plan) 以及我们为提供英语以外语言的信息而做出的更多努力。

审计提出了六项改进建议，其详情载于[审计报告](#)内。我想要着重说明其中两个领域以及我们的计划改善措施。

- 投诉流程。审计报告提到，ODDS 的投诉流程需要改进。具体而言，报告提到，被服务人群应在必要的案件管理联系资料中知悉投诉流程及其目的和价值。作为一项跟进措施，ODDS 将提供额外培训，其中涉及到对正式和非正式投诉的说明、案件管理人对投诉渠道的讨论，以及案件管理办公室如何处理投诉。

- 联系利益相关方。审计认为 ODDS 有必要通过会面时间的多样化、增加视频会议的频次，以及让更多利益相关方加入委员会和会议，从而加强与他们的联系。ODDS 正在通过公平计划开展相关方面的工作。

我们感谢有这次机会请州务卿办公室审查我们的服务提供，并对我们就战略计划、公平计划以及建设更加以人为本地体系的愿景和目标所投入的努力感到自豪。

谨致问候



**Lilia Teninty**

主任

发育障碍人士服务办公室

*过往的 ODDS 主任消息发布在以下网站：*

<http://www.oregon.gov/DHS/SENIORS-DISABILITIES/DD/Pages/messages.aspx>

*在脸书 (Facebook) @oregonDHS.IDD 或 twitter @OregonODDS 上关注我们，还请浏览我们的网站。*

您可获取其他语言、大字体、盲文或您偏好格式的本文件。请拨打 503-945-5811 联系俄勒冈州发育障碍人士服务办公室。我们接听面向耳聋、聋盲、有听力困难或言语残疾人士所提供的所有形式转接服务的来电。有关转接服务提供者的更多信息，请浏览网站 [www.oregonrelay.com](http://www.oregonrelay.com) 或 [www.fcc.gov/encyclopedia/trs-providers](http://www.fcc.gov/encyclopedia/trs-providers)。