

**2024 - 2027**

**KẾ HOẠCH CHIẾN LƯỢC**

**Cộng đồng của chúng ta, Tương lai của chúng ta**

# GIỚI THIỆU

Kính gửi cộng đồng và bạn bè của Trung tâm Khu vực San Gabriel/Pomona (SG/PRC),

Chúng tôi vô cùng phấn khởi khi giới thiệu Kế hoạch chiến lược SG/PRC cho giai đoạn 2024-2027. Ban giám đốc và Nhóm lãnh đạo điều hành của SG/PRC đã dẫn đầu dự án hợp tác này nhằm xác định các ưu tiên cũng như tương lai của chúng tôi với tư cách là một trung tâm khu vực. Ngay khi mới bắt đầu dự án này, chúng tôi đã muốn đảm bảo rằng mọi bên liên quan trong cộng đồng đều có cơ hội góp ý về quy trình. Về cơ bản, chúng tôi tin rằng SG/PRC là trung tâm khu vực thuộc về bạn, và chính các mối quan hệ và quan hệ đối tác là trọng tâm của công việc chúng tôi làm – ***cộng đồng của chúng ta, tương lai của chúng ta!***

"Kế hoạch chiến lược 03 năm" mới này là kết quả của nỗ lực lập kế hoạch được thực hiện một cách hợp tác và chu đáo, bao gồm sự đóng góp của các cá nhân chúng tôi phục vụ và gia đình của họ; các nhà cung cấp dịch vụ, thành viên cộng đồng; các nhân viên, Ban giám đốc, thành viên các ủy ban của SG/PRC. Việc xây dựng kế hoạch này mang lại cơ hội để đổi mới sứ mệnh, tầm nhìn và các giá trị, cũng như các mục tiêu và các lĩnh vực tập trung của chúng tôi.

**Cụ thể, Kế hoạch bao gồm bốn (4) lĩnh vực tập trung:**

- **Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tổng thể**
- **Tăng cường tương tác và vận động với cộng đồng cho các dịch vụ SG/PRC**
- **Nâng cao nhân lực và phát triển tài năng tại SG/PRC**
- **Tăng hiệu quả trong hoạt động, áp dụng công nghệ tiên tiến để có dịch vụ tối ưu**

Cùng nhau, Ban giám đốc và các nhân viên SG/PRC cam kết đảm bảo tiến độ hướng tới các mục tiêu nằm ở trọng tâm Kế hoạch chiến lược của chúng tôi. Kế hoạch chiến lược 2024-2027 cùng với các báo cáo tiến độ định kỳ có trên tab "Về chúng tôi" của trang web SG/PRC. Chúng tôi hy vọng bạn cũng thấy kế hoạch này rất thú vị.

Chúng tôi gửi lời biết ơn và cảm kích đến các bạn. Xin cảm ơn vì mọi việc các bạn đã và đang làm để giúp cộng đồng của chúng ta trở thành một nơi tốt đẹp hơn.

Luôn là đối tác,

**Julie Chetney**

Chủ tịch Ban giám đốc  
Năm tài chính 2023 -2024

**Bruce Cruickshank**

Chủ tịch Ủy ban tư vấn phát triển  
chiến lược

**Jesse Weller**

Giám đốc điều hành

## TẦM NHÌN SG/PRC

Một thế giới nơi những người khuyết tật phát triển có vô số cơ hội và được sinh sống thịnh vượng.

## SỨ MỆNH SG/PRC

Hợp tác, vận động và hỗ trợ cho các cá nhân khuyết tật phát triển và gia đình của họ, đảm bảo rằng tất cả mọi người đều được hưởng một cuộc sống hòa nhập có nhiều cơ hội ý nghĩa.

**Cộng đồng của chúng ta, Tương lai của chúng ta**

|                                                                                                                                          |                                                                                                                               |                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chúng tôi cam kết tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức cao nhất, đặt tính <b>chính trực</b> lên trên hết.                                     |                                                                                                                               | Chúng tôi ưu tiên tính <b>minh bạch</b> như một giá trị cơ bản, thúc đẩy tin tưởng và giao tiếp cởi mở với cộng đồng.             |
| Chúng tôi chủ động <b>đáp ứng</b> nhu cầu, liên tục tìm kiếm những cách để nâng cao phúc lợi cho cộng đồng.                              | <h2>CÁC GIÁ TRỊ SG/PRC</h2> <p>Tại Trung tâm Khu vực San Gabriel/Pomona, chúng tôi được hướng dẫn bởi 07 giá trị cốt lõi:</p> | Chúng tôi hoan nghênh một văn hóa <b>đổi mới</b> , không ngừng tìm kiếm giải pháp mới và sáng tạo cho những cá nhân được phục vụ. |
| Chúng tôi là những người <b>bên vực</b> nhiệt tình, tận tâm giải quyết các thách thức và cơ hội đặc biệt cho những cá nhân được phục vụ. | Chúng tôi tin vào sức mạnh của quyền <b>tự quyết</b> , tạo ra một thế giới nơi mọi người đều có sự lựa chọn.                  | Chúng tôi tạo thành một nền văn hóa tôn trọng và <b>hợp tác</b> , nơi mọi ý kiến đóng góp đều được coi trọng.                     |

# CỘNG ĐỒNG CỦA CHÚNG TA, TƯƠNG LAI CỦA CHÚNG TA

**Cộng đồng của chúng ta, Tương lai của chúng ta** nắm bắt cốt lõi của kế hoạch chiến lược của Trung tâm Khu vực SG/PRC, thể hiện sự tận tâm của chúng tôi trong việc tạo ra một cộng đồng sôi động và hòa nhập đang phát triển hiện tại và trong tương lai. Nó cũng phản ánh cam kết chung của chúng tôi trong việc trao quyền cho những người chúng tôi phục vụ và gia đình của họ, đảm bảo nhu cầu của mọi người được đáp ứng một cách hiệu quả và tận tình. Thông qua các sáng kiến chiến lược, chúng tôi vạch ra một lộ trình phía trước để dự đoán và đáp ứng các nhu cầu đang thay đổi của cộng đồng; đưa ra định hướng hoạt động phù hợp với tầm nhìn và sứ mệnh của trung tâm; đồng thời xác định và lấp đầy những khoảng trống tài nguyên hiện tại để đảm bảo khả năng tiếp cận một cách công bằng các dịch vụ và hỗ trợ thiết yếu; tất cả để đặt nền móng vì một tương lai mạnh mẽ và bền vững hơn cho mọi người.

## Vạch ra một lộ trình phía trước

Bằng cách vạch ra một lộ trình hướng về phía trước, chúng tôi đảm bảo các dịch vụ luôn phù hợp, hiệu quả và đáp ứng những thay đổi năng động trong cộng đồng của chúng ta. Chiến lược chủ động này cho phép chúng tôi ứng phó với những thách thức và cơ hội đang phát triển, từ đó cải thiện các hoạt động hỗ trợ và các kết quả liên quan.

## Cung cấp định hướng hoạt động rõ ràng

Bằng cách thiết lập các mục tiêu, ưu tiên và kế hoạch hành động cụ thể, chúng tôi đảm bảo các hoạt động hằng ngày phù hợp với các mục tiêu dài hạn. Cách tiếp cận này thúc đẩy tính hiệu quả, tính đồng nhất và trách nhiệm giải trình trên toàn SG/PRC, làm cho việc cung cấp dịch vụ và kết quả dịch vụ trở nên tốt hơn.

## Cầu nối khoảng trống tài nguyên

Chúng tôi nỗ lực xác định và giải quyết các thiếu sót về tài nguyên hiện có trong hoạt động của mình. Bằng cách thực hiện cuộc đánh giá kỹ lưỡng và phân bổ tài nguyên theo chiến lược, chúng tôi có thể cung cấp một cách công bằng các dịch vụ và hỗ trợ quan trọng cho tất cả cá nhân được phục vụ và gia đình của họ. Chúng tôi cố gắng thu hẹp những khoảng trống này thông qua những hoạt động tập trung mà thúc đẩy sự đa dạng và cải thiện sự hiệu quả tổng thể trong các dịch vụ của chúng tôi.

# VỀ CHÚNG TÔI

Trung tâm Khu vực San Gabriel/Pomona là một phần của mạng lưới gồm 21 trung tâm khu vực trên khắp California, chuyên phục vụ 30 thành phố của các khu El Monte, Foothill và Pomona trong vòng quận Los Angeles. Là một tổ chức phi lợi nhuận tư nhân, chúng tôi hoạt động với sự hợp tác của Sở dịch vụ phát triển của Chính quyền tiểu bang California, với sứ mệnh là cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ thiết yếu cho những người khuyết tật trí tuệ và phát triển. Ngoài ra, chúng tôi tự hào mở rộng các dịch vụ của mình cho trẻ sơ sinh và trẻ mầm non thông qua chương trình Bắt đầu sớm (Early Start). Trung tâm SG/PRC đã bắt đầu phục vụ khu vực vào năm 1986 và đến nay chúng tôi vẫn tiếp tục làm hết sức vì sự thịnh vượng của cộng đồng.

## Quy trình lập kế hoạch

Quy trình lập kế hoạch chiến lược là một nỗ lực toàn diện và hoà nhập nhằm xác định hướng đi tương lai của trung tâm chúng tôi. Để đảm bảo có một quan điểm cân bằng, chúng tôi đã sử dụng cách tiếp cận nhiều mặt, bao gồm việc tiến hành khảo sát để thu thập dữ liệu định lượng; phỏng vấn định tính để gọi ra vốn kiến thức sâu sắc; và các buổi lắng nghe với nhiều nhóm cộng đồng khác nhau để thấu hiểu rõ hơn về các nhu cầu và mục tiêu cụ thể của cộng đồng chúng ta. Ngoài ra, các hội thảo lập kế hoạch chiến lược đã được tổ chức với các thành viên Ban giám đốc, các cá nhân mà chúng tôi phục vụ, các nhân viên tận tâm của trung tâm, và mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ để khuyến khích những cuộc thảo luận phong phú và để thống nhất tầm nhìn chung của chúng tôi. Bằng cách tích hợp các bên liên quan trong suốt quy trình lập kế hoạch, chúng tôi đã tạo ra một kế hoạch chiến lược phản ánh các giá trị, mục tiêu và ưu tiên của toàn bộ cộng đồng, sẽ thúc đẩy chúng tôi hướng tới một tương lai hoà nhập nhiều hơn, đáp ứng tốt hơn và tác động mạnh hơn.

---

“Tôi đã làm việc tại Trung tâm Khu vực San Gabriel/Pomona hơn 35 năm. Tôi đã chứng kiến nhiều thay đổi trong thời gian đó và luôn tự hào gọi nơi đây là ngôi nhà thứ hai của mình. Tôi rất vui khi thấy các nhân viên mới tham gia với nhiều nhiệt huyết và tôi cũng rất vui khi thấy những thay đổi và ý tưởng mới được đưa ra trong trung tâm chúng tôi. Tôi biết rằng chúng tôi đang trên đường hướng tới một nền văn hóa tích cực và lành mạnh hơn nữa. Tôi rất mừng được là một phần của quá trình này.”

- DONNA UTLEY

Điều phối viên dịch vụ SG/PRC

## VỀ CHÚNG TÔI

### **Kế hoạch chiến lược 2024-2027 của chúng tôi**

Kế hoạch chiến lược của SG/PRC đóng vai trò như một lộ trình toàn diện vạch ra các ưu tiên và mục tiêu của trung tâm chúng tôi. Trong kế hoạch này, sứ mệnh và tầm nhìn cũng như các giá trị cốt lõi mà dẫn đường cho hành động và quyết định của chúng tôi đã được xác định rõ ràng. Ngoài ra, kế hoạch bao gồm một sự cam kết rằng trung tâm sẽ minh bạch, tương tác và có trách nhiệm đối với các bên liên quan. Nó nêu bật lòng tận tâm của chúng tôi trong việc cải thiện liên tục, với các cơ chế được thiết lập để theo dõi tiến độ, thu thập phản hồi và điều chỉnh chiến lược khi cần thiết. Kế hoạch chiến lược của chúng tôi không cố định; nó năng động và phát triển hàng năm thông qua quy trình xem xét. Sự tiến độ hoàn thành mục tiêu sẽ được đo lường và mức độ hiệu quả của chiến lược sẽ được phân tích để đưa ra quyết định sáng suốt. Cách tiếp cận này đảm bảo rằng kế hoạch thích ứng với hoàn cảnh thay đổi, thúc đẩy sứ mệnh của SG/PRC và đáp ứng nhu cầu của **các cá nhân chúng tôi phục vụ và gia đình của họ.**

## Cộng đồng của chúng ta, Tương lai của chúng ta

## QUẢN TRỊ VÀ LÃNH ĐẠO

Trung tâm Khu vực San Gabriel/Pomona được điều hành bởi một Ban giám đốc, là những người đặt ra chính sách, định hướng và hướng dẫn thay mặt cho trung tâm chúng tôi và cộng đồng chúng tôi phục vụ. Thành phần của Ban, được xác định theo "Đạo luật dịch vụ khuyết tật phát triển Lanterman", phải bao gồm 9 đến 15 thành viên tình nguyện từ cộng đồng chúng ta, trong số đó 50% phải là đại diện cho **các cá nhân SG/PRC phục vụ và gia đình của họ.**

Hợp đồng chúng tôi đã ký với Sở dịch vụ phát triển của Chính quyền tiểu bang California cũng yêu cầu thành phần Ban giám đốc phải tuân thủ Bộ luật phúc lợi và thể chế, mục 4622 và phải phản ánh các đặc điểm địa lý và dân tộc của khu vực chúng tôi phục vụ, cũng như phải duy trì các thành viên có chuyên môn trong lĩnh vực như pháp lý, quản lý - quản trị, tài chính và kiến thức về khuyết tật phát triển.

Ban giám đốc hoàn thành hầu hết công việc của mình thông qua các mục tiêu và nhiệm vụ được giao cho các Ủy ban tư vấn sau đây.

- Ủy ban tư vấn điều hành/tài chính
- Ủy ban tư vấn cho **các cá nhân được phục vụ và gia đình của họ**
- Ủy ban tư vấn phát triển chiến lược
- Ủy ban tư vấn quan hệ cộng đồng/lập pháp
- Ủy ban tư vấn nhà cung cấp

Ban đang liên tục tuyển dụng các thành viên tình nguyện để phục vụ trong các ủy ban này.

Phục vụ trong Ban giám đốc của chúng tôi là một cách để cống hiến cho cộng đồng, đồng thời trực tiếp tác động và cải thiện chất lượng cuộc sống cho hơn 17.000 người khuyết tật phát triển.



# CHÚNG TÔI ĐANG Ở ĐÂU CHÚNG TÔI ĐANG ĐI ĐÂU

Đây là thời điểm thú vị cho chúng tôi với tư cách là một trung tâm khu vực; thời điểm để tận hưởng những thành công và để dự đoán những lĩnh vực chúng tôi muốn cải thiện. Cùng nhau, nhờ quan hệ đối tác, nhiều công việc quan trọng đã được hoàn thành, cả ở địa phương và toàn tiểu bang, nhằm cải thiện trải nghiệm của các cá nhân đang nhận dịch vụ tại trung tâm khu vực. Chúng tôi rất tin rằng phải tạo mối quan hệ mới và kết nối với cộng đồng để mang lại trải nghiệm tốt nhất có thể. Chúng tôi cũng nhận thấy để thực hiện công việc này hiệu quả nhất thì phải có sự hỗ trợ của người chúng tôi phục vụ và gia đình của họ, cũng như các nhân viên, nhà cung cấp dịch vụ, hàng xóm và cả cộng đồng. SG/PRC công nhận rằng trước mắt còn có nhiều công việc về chính sách hành chính và thực hành vận động.

Chúng tôi phải tiếp tục cập nhật mức phí trả cho các nhà cung cấp dịch vụ để giúp họ ủng hộ những điểm mạnh cũng như giải quyết những thách thức về lực lượng lao động. Các nhà cung cấp dịch vụ làm việc tuyệt vời trong khuôn khổ tài nguyên sẵn có để cung cấp dịch vụ với tinh thần khách hàng là trọng tâm. Ngoài ra, khoản tài trợ bổ sung cho nhân viên SG/PRC có kết quả là các cá nhân và gia đình đã được hỗ trợ hiệu quả hơn.

Chúng tôi đã học được rất nhiều điều từ các cá nhân, gia đình và cộng đồng về những dịch vụ và hỗ trợ tôn trọng con người và nhạy cảm với văn hóa. Công việc trong tương lai nên tập trung vào việc mở rộng các thực hành tốt nhất cũng như đo lường tiến bộ liệu hệ thống dịch vụ của chúng tôi đã đạt được sự công bằng trong dịch vụ đã mua và lịch cấp dịch vụ, cũng như đã tôn trọng tất cả mọi người, bao gồm cả văn hóa của họ. SG/PRC tự hào có nhóm "Tiếp cận và công bằng dịch vụ" chuyên trách các lĩnh vực này.

Định hướng tương lai của trung tâm khu vực chúng tôi sẽ giúp tăng cường trách nhiệm giải trình và việc tiêu chuẩn hóa để các cá nhân chúng tôi phục vụ và gia đình của họ có thêm trải nghiệm đã được cải thiện. Chúng tôi rất hào hứng về công việc ở phía trước và mong đợi sự tiến bộ liên tục đối với kế hoạch chiến lược này trong 03 năm tới.

**SG/PRC CÓ MỤC TIÊU:**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP**

**DỊCH VỤ TỔNG THỂ.**

SG/PRC cam kết cải thiện thời gian đáp ứng, mở rộng dịch vụ, nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận cũng như đảm bảo mức độ hài lòng cao về dịch vụ thông qua một chương trình phản hồi toàn diện.

**Cải thiện thời gian đáp ứng để tăng sự hài lòng về dịch vụ.**

- Xác định và đánh giá những trở ngại làm trì hoãn tốc độ đáp ứng.
- Tạo nên, xem xét và sửa đổi các kỳ vọng về thời gian đáp ứng.
- Truyền đạt và thực hiện các kỳ vọng về thời gian đáp ứng.
- Giám sát và đánh giá các hệ thống đáp ứng đã được cải thiện.
- Cải thiện khả năng tiếp cận các dịch vụ của trung tâm khu vực được sử dụng nhiều nhất.
- Tích cực tuyển dụng nhà cung cấp dịch vụ mới để cải thiện tính sẵn có của các dịch vụ.

**Mở rộng các dịch vụ được cung cấp bằng cách giới thiệu nhiều chương trình và hỗ trợ mới để đáp ứng các nhu cầu đa dạng của khu vực.**

- Tiến hành một cuộc đánh giá về nhu cầu nội bộ và ngoại bộ hằng năm.
- Xây dựng và triển khai các chương trình và dịch vụ mới để trực tiếp giải quyết các nhu cầu và ưa thích về mặt văn hóa đã được xác định.
- Huy động tài trợ cho các chương trình và dịch vụ mở rộng.

**Đảm bảo có thể dễ dàng tiếp cận thông tin về các dịch vụ sẵn có, tiêu chí đủ điều kiện và quy trình đăng ký.**

- Đảm bảo các biểu mẫu SG/PRC thể hiện ngôn ngữ tôn trọng, hoà nhập và nhạy cảm với nhu cầu đặc biệt của các cá nhân được phục vụ và gia đình của họ.
- Thu thập phản hồi về khả năng tiếp cận và nhạy cảm văn hóa của thông tin được cung cấp.

**Thiết lập một chương trình thu thập dữ liệu để liên tục thu thập phản hồi, hướng dẫn các cải thiện và đo lường sự hài lòng của dịch vụ.**

- Xây dựng một kế hoạch thu thập dữ liệu hàng năm bao gồm nhiều phương pháp thu thập dữ liệu khác nhau, chẳng hạn như khảo sát, nhóm tập trung, phỏng vấn và biểu mẫu phản hồi trực tuyến.

*"Với tư cách là mẹ của một khách hàng của trung tâm khu vực trong 19 năm qua, tôi rất vui mừng khi Trung tâm Khu vực San Gabriel/Pomona đang đưa ra một kế hoạch chiến lược năng động bao gồm mọi tiếng nói. Việc thu thập góp ý của tất cả bên liên quan trong khi kết hợp nhiều yếu tố nhằm đảm bảo công bằng, khả năng tiếp cận và tôn trọng văn hóa đã đòi hỏi nỗ lực rất lớn! Xin chúc mừng ban lãnh đạo và toàn đội."*

*- WENDY LAI*

*Phụ huynh và lãnh đạo cộng đồng*

**SG/PRC CÓ MỤC TIÊU:**

TĂNG CƯỜNG TƯƠNG TÁC VÀ  
VẬN ĐỘNG VỚI CỘNG ĐỒNG CHO  
CÁC DỊCH VỤ SG/PRC.

SG/PRC cam kết kết nối với cộng đồng chúng tôi phục vụ, nâng cao nhận thức trong cộng đồng, nâng cao tương tác kỹ thuật số, thúc đẩy hoạt động tự vận động, và xây dựng mối quan hệ với các nhà hoạch định chính sách ở mọi cấp độ.

**Tạo điều kiện để có cơ hội tương tác với các cá nhân được phục vụ, những người có tiềm năng được phục vụ, gia đình của họ, người chăm sóc, nhóm vận động, tổ chức cộng đồng và cơ quan địa phương.**

- Tích cực tham gia vào các chương trình và sự kiện cộng đồng.
- Hợp tác với chương trình "Còi báo động im lặng" của Sở cứu hỏa quận Los Angeles để tổ chức một ngày đặc biệt cho cộng đồng của chúng ta tại khuôn viên SG/PRC.
- Tương tác với các Đối tác công bằng của SG/PRC, là những người đại diện cho các nguồn gốc dân tộc khác nhau được trung tâm phục vụ.
- Thành lập các nhóm hỗ trợ mới cho các cá nhân chúng tôi phục vụ và gia đình của họ.

**Sáng tạo các chiến dịch hằng năm nhằm nâng cao nhận thức của công chúng về các dịch vụ của SG/PRC và cách tiếp cận chúng.**

- Tổ chức các hội thảo dịch vụ nâng cao cho các gia đình.
- Tạo mối quan hệ chặt chẽ cùng chung lợi với những đối tác có chiến dịch nâng cao nhận thức hiệu quả.

**Tăng mức độ tương tác bằng cách cung cấp thông tin thông qua các nền tảng kỹ thuật số như trang web, diễn đàn trực tuyến và mạng xã hội của chúng tôi.**

- Thúc đẩy nhận thức về các dịch vụ.
- Nâng cao sự hiện diện trực tuyến của SG/PRC.

**Trao quyền cho các cá nhân chúng tôi phục vụ và gia đình của họ bằng cách trang bị cho họ kiến thức và kỹ năng cần thiết để tự vận động cho các nhu cầu và quyền lợi của họ một cách độc lập.**

- Tổ chức các hội thảo giáo dục và chương trình đào tạo.
- Tạo ra và duy trì một "trung tâm tài nguyên" bao gồm một thư viện có thông tin, quảng cáo, tờ rơi, tài nguyên điện tử và trực tuyến được sắp xếp gọn gàng.
- Cải thiện kỹ năng vận động bằng cách cung cấp trợ giúp một-kèm-một, nhóm hỗ trợ đồng đẳng và chương trình cố vấn.

**Tạo mối quan hệ với các nhà hoạch định chính sách ở cấp thành phố, quận hạt và tiểu bang để mở rộng mạng lưới SG/PRC.**

- Tham gia "Ngày cấp cơ sở" của Hiệp hội các cơ quan trung tâm khu vực (ARCA).
- Tổ chức cuộc họp hàng quý trực tiếp hoặc trên Zoom với các nhà lập pháp để tạo mối quan hệ và cung cấp thông tin cập nhật về các dự án và sáng kiến của trung tâm.

**NÂNG CAO NHÂN LỰC  
VÀ PHÁT TRIỂN TÀI NĂNG  
TẠI SG/PRC.**

SG/PRC cam kết xây dựng lực lượng lao động đa dạng và có kỹ năng, phù hợp với sứ mệnh và mục tiêu của chúng tôi, thông qua việc cải thiện hoạt động tuyển dụng, tinh giản quy trình nhập việc, tổ chức đào tạo toàn diện và các chương trình cố vấn hiệu quả.

**Nâng cao quy trình tuyển dụng của SG/PRC để thu hút và thuê những ứng viên đa dạng, có trình độ cao, bao gồm những người có kinh nghiệm về khuyết tật phát triển.**

- Tổ chức hội chợ việc làm tại chỗ cho cộng đồng tham gia vào mùa xuân và mùa thu hằng năm.
- Gửi thông báo hằng quý tới cộng đồng để cho mọi người biết về các vị trí đang tuyển dụng.
- Gia tăng nỗ lực tiếp cận các trường cao đẳng và đại học địa phương.
- Sắp xếp một cái bàn tuyển dụng tại các sự kiện do trung tâm/đối tác tổ chức và các sự kiện cộng đồng.
- Cải thiện thực hành tuyển dụng để thúc đẩy các nỗ lực về hòa nhập và đa dạng của SG/PRC.

**Tinh giản quy trình nhập việc để đảm bảo các nhân viên mới sẽ tích hợp suôn sẻ vào tổ chức và văn hóa của nó.**

- Tổ chức một buổi định hướng đầy đủ cho các nhân viên mới vào ngày đầu tiên làm việc.
- Tích cực tương tác với nhân viên mới và đảm bảo nhóm họ làm việc đang cung cấp hỗ trợ liên tục để nhấn mạnh rằng SG/PRC cam kết tạo điều kiện cho họ thành công.
- Tạo ra một danh sách kiểm tra chi tiết để đảm bảo quy trình đào tạo là nhất quán và hiệu quả.

**Tạo ra một chương trình toàn diện nhằm đào tạo nhân viên và phát triển chuyên môn bao gồm các kỹ năng, kiến thức và khả năng thiết yếu cho tất cả nhân viên ở nhiều vai trò và cấp độ khác nhau.**

- Thiết lập một trang web đào tạo chính cho SG/PRC để thuận tiện truy cập tất cả tài nguyên trước đây và hiện tại về việc đào tạo và dành cho từng vai trò.
- Sử dụng ở công suất tối đa Hệ thống quản lý học tập (LMS) để cải thiện việc đào tạo và phát triển nhân viên cũng như chia sẻ kiến thức của tổ chức.

**Triển khai một chương trình cố vấn và lãnh đạo toàn diện cho nhân viên để rèn luyện kỹ năng lãnh đạo, thúc đẩy phát triển nghề nghiệp và nâng cao tương tác của nhân viên.**

- Thiết kế một chương trình cố vấn nhiều tầng cho nhân viên mới.
- Thúc đẩy rèn luyện lãnh đạo và cố vấn tự nhiên liên tục bên trong tổ chức.
- Thiết lập một chương trình rèn luyện lãnh đạo chính thức để có thể lập kế hoạch kế nhiệm.

**SG/PRC CÓ MỤC TIÊU:**

TĂNG HIỆU QUẢ TRONG  
HOẠT ĐỘNG, ÁP DỤNG CÔNG NGHỆ  
TIẾN TIẾN ĐỂ CÓ  
DỊCH VỤ TỐI ƯU.

SG/PRC cam kết cải thiện các hoạt động, áp dụng công nghệ hiện đại để tăng độ hiệu quả; duy trì tính minh bạch, trách nhiệm giải trình, sự hài lòng trong cộng đồng để phù hợp với các mục tiêu chiến lược của chúng tôi và để thúc đẩy cải thiện liên tục.

**Tiến hành một cuộc đánh giá toàn diện về các quy trình nội bộ để xác định các cơ hội cải thiện, đơn giản hóa, tự động hóa và loại bỏ trở ngại đối với các dịch vụ và hỗ trợ.**

- Xem xét kỹ lưỡng các quy trình nội bộ.
- Ưu tiên các cơ hội cải thiện dựa trên tác động tiềm năng của chúng đối với việc cung cấp dịch vụ và phân bổ tài nguyên.
- Tạo ra một hệ thống để thu thập phản hồi liên tục về tính hiệu quả của những thay đổi được thực hiện và để phát hiện các vấn đề mới có thể phát sinh.

**Đầu tư vào các giải pháp công nghệ để tinh giản công việc hành chính, nâng cao việc quản lý dữ liệu và cải thiện khả năng giao tiếp.**

- Áp dụng một hệ thống phần mềm điều phối dịch vụ mới để quản lý và báo cáo dữ liệu tốt hơn.
- Đánh giá các hệ thống công nghệ hiện tại và nâng cấp và/hoặc thay đổi khi cần thiết.
- Áp dụng hệ thống "yêu cầu khắc phục" để cải thiện quy trình bộ phận IT xử lý các vấn đề kỹ thuật.
- Áp dụng công nghệ xác thực Single Sign-On (SSO) để đăng nhập đồng thời vào nhiều hệ thống trong tổ chức.



**Đảm bảo tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và sự hài lòng trong cộng đồng để thúc đẩy cải thiện liên tục và để phù hợp với các mục tiêu chiến lược của chúng tôi.**

- Thực hiện một khảo sát hàng năm để đo mức độ hài lòng.
- Cùng với nhân viên xem xét kết quả khảo sát để thúc đẩy cải thiện liên tục.
- Xây dựng và trình bày một báo cáo tiến độ hàng quý về kế hoạch chiến lược cho Ủy ban phát triển chiến lược của Ban cũng như cho toàn thể Ban giám đốc.

*“Sự hợp tác giữa Trung tâm Khu vực San Gabriel/Pomona và trung tâm "Nơi dành cho phụ huynh" (Parents' Place) rất quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ cho các gia đình và cá nhân có nhu cầu đặc biệt của chúng tôi. Tôi háo hức chờ đợi những thay đổi sắp tới tại trung tâm khu vực vì các gia đình và cộng đồng của chúng tôi sẽ là những người được hưởng lợi lớn. Nhiều bước phát triển tích cực đang được tiến hành như giảm tỷ lệ hồ sơ trẻ nhỏ cho đội ngũ phụ trách hồ sơ, cung cấp hỗ trợ cho các gia đình sử dụng ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ, giới thiệu các nhóm hỗ trợ mới, và trợ cấp LACC sẽ giúp các gia đình nhận hỗ trợ bằng ngôn ngữ mẹ đẻ của họ. Tôi rất vui mừng và biết ơn khi được góp phần vào sự chuyển đổi đáng kể này cho các gia đình chúng tôi.”*

**- ELENA SANCHEZ**

*Giám đốc điều hành, Parents' Place - Trung tâm tài nguyên & trao quyền cho gia đình*

## LỜI CẢM ƠN

**Không thể hoàn thành Kế hoạch chiến lược này nếu chúng tôi không có hướng dẫn và hỗ trợ của các chuyên gia tư vấn và nhân viên hỗ trợ:**

Michele Ware (*Tổ chức Forward Focus*)

George Stevens (*Chuyên gia tư vấn cho SG/PRC*)

Erika Gomez, *Liên lạc viên cho Ban giám đốc*

## LỜI CẢM ƠN

**Chúng tôi muốn công nhận sự nỗ lực của Ủy ban đặc biệt về lập kế hoạch chiến lược đã giúp tuyển dụng các chuyên gia tư vấn và, thay mặt cho Ủy ban phát triển chiến lược của Ban giám đốc, đã khởi động quy trình lập kế hoạch này:**

Julie Chetney, *Chủ tịch Ban giám đốc*

Jesse Weller, *Giám đốc điều hành*

Gisele Ragusa, *Thành viên Ủy ban tư vấn phát triển chiến lược*

Jay Smith, *23Fifteen/Nhà cung cấp dịch vụ*

Sam Yi, *Cá nhân được phục vụ và Thành viên Ban giám đốc*

Gabriela Castillo, *Quản lý Dịch vụ khách hàng*

Salvador Gonzalez, *Giám đốc Tiếp cận & công bằng dịch vụ*

Yvonne Gratianne, *Cán bộ Truyền thông và tương tác công chúng*

Raquel Sandoval, *Giám đốc Nhân sự*

George Stevens, *Chuyên gia tư vấn cho SG/PRC*

**Xin gửi lời cảm ơn đặc biệt tới Ban giám đốc và các Thành viên Ủy ban đã hỗ trợ quy trình này và đã dành nhiều thời gian tham gia vào các phiên lập kế hoạch:**

Ban giám đốc SG/PRC

Ủy ban tư vấn phát triển chiến lược

Ủy ban tư vấn điều hành/tài chính

Ủy ban tư vấn quan hệ cộng đồng/lập pháp

Ủy ban tư vấn nhà cung cấp

Ủy ban tư vấn cho các cá nhân được phục vụ và gia đình của họ

**Cùng với lòng biết ơn và cảm kích sâu sắc dành cho tất cả các bên liên quan vì những ý tưởng, phản hồi, đề xuất và nhận xét đã giúp hình thành kế hoạch này.**

## LIÊN HỆ CHÚNG TÔI

**Trung tâm Khu vực San Gabriel/Pomona**

**75 Rancho Camino Drive | Pomona, CA 91766**

**Số điện thoại chính:**

(909) 620-7722

**Giờ văn phòng làm việc:**

Thứ Hai đến Thứ Sáu (8:00 sáng đến 5:00 chiều)

**Nhóm hỗ trợ sau giờ làm việc:**

SG/PRC có một nhóm hỗ trợ sau giờ làm việc sẵn sàng hỗ trợ bạn sau giờ làm việc thông thường của chúng tôi, kể cả cuối tuần và ngày lễ. Nếu bạn cần hỗ trợ sau giờ làm việc, vui lòng gọi đến số điện thoại chính của chúng tôi và nhân viên trực tổng đài sẽ kết nối bạn với một thành viên trong nhóm hỗ trợ.

**Đăng ký nhận thông tin:**

Để đăng ký nhận các tin tức, thông báo và cảnh báo mới nhất từ SG/PRC tới hộp thư đến (inbox) của bạn, vui lòng gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [webmaster@sgprc.org](mailto:webmaster@sgprc.org).

**Cộng đồng của chúng ta, Tương lai của chúng ta**

**[www.sgprc.org](http://www.sgprc.org)**