



**ĐỀ XUẤT MỜI THẦU
NĂM TÀI CHÍNH 2023-2024
Kế Hoạch Sắp Xếp Trong Cộng Đồng**

Ngày: Ngày 26 tháng 4 năm 2024
Gửi đến: Tất Cả Các Cá Nhân và Tổ Chức Quan Tâm
Từ: Trung Tâm Khu Vực East Bay
V/v: Đề Xuất Mời Thầu (Request for Proposal, RFP)

Trung Tâm Khu Vực East Bay (Regional Center of the East Bay, RCEB) là một tổ chức phi lợi nhuận tư nhân hoạt động theo hợp đồng với Sở Dịch Vụ Phát Triển (Department of Developmental Services, DDS) California. RCEB thuộc mạng lưới 21 Trung Tâm Khu Vực trên toàn tiểu bang chịu trách nhiệm điều phối và phát triển các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của người dân bị Khuyết Tật Trí Tuệ/Thể Chất (Intellectual/Developmental Disabilities, I/DD) ở các Quận Alameda và Contra Costa

RCEB đã xác định được nhu cầu phải có một nhà cung cấp dịch vụ Nhà Khủng Hoảng Cộng Đồng (Community Crisis Home, CCH) cho trẻ em. CCH cho trẻ em là một ký túc xá được Sở Dịch Vụ Phát Triển (DDS) California chứng nhận và Sở Dịch Vụ Xã Hội (Department of Social Services, DSS) California cấp phép, chuyên cung cấp dịch vụ chăm sóc phi y tế 24/7 cho những người bị khuyết tật phát triển đang nhận dịch vụ của trung tâm khu vực và cần tới dịch vụ can thiệp khủng hoảng.

Chúng tôi sẽ ưu tiên cho các nhà cung cấp dịch vụ tại địa phương có kinh nghiệm cung cấp dịch vụ ở East Bay cũng như các bên có kinh nghiệm phục vụ cộng đồng đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ của chúng tôi.

XIN LƯU Ý: Tiền tài trợ ban đầu nhằm mục đích bổ sung chi phí liên quan đến việc phát triển dự án. Chúng tôi dự kiến người nộp hồ sơ sẽ có các khoản tài trợ đủ để đóng góp vào việc phát triển.

Dự Luật của Thượng Viện (Senate Bill, SB) 74 yêu cầu mọi nhà cung cấp dịch vụ nhận tiền thông qua mức giá đã được thương lượng không được phân bổ quá 15% doanh thu nhận được vào chi phí hành chính. Nhà cung cấp dịch vụ phải bỏ vốn cho yêu cầu này. Vui lòng tham khảo SB 74 để biết thêm thông tin. Trên trang web RCEB, www.rceb.org có đường liên kết đến yêu cầu này. **Yêu cầu này không áp dụng cho tiền tài trợ ban đầu.**

Ngoài ra, nhà cung cấp dịch vụ nhận doanh thu từ hơn \$500,000 đến tối đa \$2,000,000 từ Trung Tâm Khu Vực phải thực hiện đánh giá tài chính độc lập hoặc kiểm toán tài chính độc lập hàng năm và gửi báo cáo cho RCEB. Nếu nhà cung cấp dịch vụ nhận doanh thu tương đương hoặc hơn \$2,000,000 từ Trung Tâm Khu Vực, họ phải thực hiện kiểm toán tài chính độc lập hàng năm và gửi báo cáo cho RCEB.

RCEB-FY- 23-24 Dự Án #8

\$150,000 dành cho Chi Phí Ban Đầu
Mức Giá Liên Tục: sẽ được thương
lượng theo Luật và Quy Định của Tiểu
Bang.

Một (1) Nhà Khủng Hoảng Cộng Đồng

RCEB đã xác định được nhu cầu phải có một Nhà Khủng Hoảng Cộng Đồng (CCH) để phục vụ 4 trẻ em có nhu cầu hỗ trợ đặc biệt. CCH cho trẻ em là một ký túc xá được Sở Dịch Vụ Phát Triển (DDS) California chứng nhận và Sở Dịch Vụ Xã Hội (DSS) California cấp phép, chuyên cung cấp dịch vụ chăm sóc phi y tế 24/7 cho những người bị khuyết tật phát triển đang nhận dịch vụ của trung tâm khu vực và cần tới dịch vụ can thiệp khủng hoảng, cũng như người đang chuyển tiếp từ và/hoặc có nguy cơ chuyển đến môi trường hạn chế hơn.

Nhà Khủng Hoảng Cộng Đồng đủ điều kiện được Trung Tâm Khu Vực xét là cơ sở nội trú và phải đáp ứng các yêu cầu để được xét là cơ sở nội trú. Cơ sở này có 4 phòng ngủ riêng. Nhà phải hoàn toàn phù hợp với người khuyết tật và được cấp phép để phục vụ 2 người sử dụng phương tiện hỗ trợ di chuyển.

Nhà cung cấp dịch vụ sẽ phải:

- Cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần và hành vi chuyên sâu cho thân chủ có kết quả chẩn đoán kép.
- Có một quản trị viên chuyên cung cấp một môi trường và chương trình có cấu trúc cao để phục vụ người bị khủng hoảng, có các vấn đề hành vi như hung hăng, phá hoại tài sản, tự gây thương tích và bỏ trốn.
- Trấn an người bị khủng hoảng và có nhu cầu khó đáp ứng, cũng như hỗ trợ chuyển tiếp sang một môi trường ít hạn chế hơn.
- Cung cấp kế hoạch cụ thể để trấn an, đồng thời tôn trọng kế hoạch chuyển khỏi nhà khủng hoảng (kế hoạch 30, 60 và 90 ngày)

Nhà cung cấp dịch vụ được chọn sẽ làm việc với Tổ Chức Phát Triển Nhà Ở (Housing Development Organization, HDO) được chọn là Brilliant Corners. Brilliant Corners đã được chọn và trao dự án này trong một năm tài chính trước. Nhà này đã được RCEB và Brilliant Corners lựa chọn, và việc cải tạo nhà để đáp ứng các nhu cầu về thể chất, hành vi và/hoặc cảm giác của các cá nhân đã hoàn tất. Ngôi nhà nằm ở Brentwood và đã được trang bị đủ đồ. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ có hợp đồng thuê tài sản cụ thể với HDO, trong hợp đồng này nghĩa vụ của người thuê/chủ nhà sẽ được đề ra cụ thể.

XIN LƯU Ý rằng HDO được chọn sẽ có quyền sở hữu hạn chế đối với ngôi nhà. Ngôi nhà sẽ vĩnh viễn được sử dụng để phục vụ các khách hàng. Do đó, nếu HDO và/hoặc nhà cung cấp dịch vụ được chọn không thể tiếp tục vai trò của họ, RCEB sẽ chọn một HDO hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác để vận hành ngôi nhà.

Hướng Dẫn Dự Thầu và Hình Thức Nộp Đơn:

1. ***Gửi 2 bản sao điện tử hồ sơ dự thầu***
2. Một bản sao điện tử phải có đầy đủ tất cả thông tin, bao gồm cả các tài liệu đính kèm mà RFP này yêu cầu.
3. Một bản sao điện tử của hồ sơ dự thầu phải có tất cả các thông tin RFP này yêu cầu, nhưng **phải được biên soạn lại để xóa bỏ tất cả các thông tin nhận dạng tổ chức, nhân viên chủ chốt và tư vấn viên**. Vui lòng xóa bỏ tên tổ chức và tên của nhân viên cùng tư vấn viên khỏi tất cả các trang của hồ sơ dự thầu được biên soạn lại. Phải đảm bảo thông tin ở chân trang của mỗi trang được biên soạn lại.
4. Hồ sơ dự thầu phải được giãn dòng gấp đôi và nộp dưới dạng tài liệu Word. Phần chân trang ở tất cả các trang phải có thông tin nhận dạng gồm tên nhà cung cấp, mã số dự án và các trang phải được đánh số.
5. Gửi các bản sao đã biên soạn và chưa biên soạn đến rfp@rceb.org.
6. Chúng tôi phải nhận được hai bản sao điện tử trước **5:00 giờ chiều vào ngày hạn chót của RFP: thứ Năm ngày 9 tháng 5 năm 2024, CÁC HỒ SƠ ĐĂNG KÝ MUỘN VÀ/HOẶC KHÔNG HOÀN CHỈNH SẼ KHÔNG ĐƯỢC XEM XÉT.**

RCEB sẽ tổ chức một **Cuộc Họp Cho Nhà Thầu** (Phiên Hồi Đáp về RFP) vào Thứ Năm, ngày 25 tháng 4 năm 2024, lúc 1:00 giờ chiều. Cuộc Họp Cho Nhà Thầu sẽ được tổ chức trên Zoom. Vui lòng xem thông tin đăng nhập Zoom bên dưới.

Thời Gian: Ngày 25 tháng 4 năm 2024, lúc 01:00 giờ chiều theo Giờ Thái Bình Dương (Hoa Kỳ và Canada)

Tham Gia Cuộc Họp Zoom

<https://us06web.zoom.us/j/82693527559?pwd=R0a6j3VFnrNH8qw5irAxNP1lHiH4B7.1>

ID Cuộc Họp: 826 9352 7559

Mật Mã: 975068

Mọi câu hỏi bổ sung về hồ sơ đăng ký hoặc yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật phải được chuyển đến Heather Jacobs, Chuyên Viên Nguồn Lực Cấp Cao của RCEB theo số điện thoại (510) 618-6497 hoặc qua email [hjacobson@rceb.org](mailto:hjacobs@rceb.org). Vui lòng không gọi điện hoặc gửi email để hỏi về tình trạng hồ sơ đăng ký.

Yêu Cầu Đối Với Hồ Sơ Dự Thầu

1. Biểu Mẫu Đăng Ký RFP (Tài liệu đính kèm A).
2. Tuyên bố cho biết người lập hồ sơ dự thầu.
3. Tuyên Bố về Ý Tưởng. Đây là cơ hội để quý vị trình bày gói thầu chương trình độc đáo phù hợp với mối quan tâm và kinh nghiệm cụ thể của quý vị. Từng hạng mục sẽ được chấm điểm dựa trên nội dung. **Tuyên Bố về Ý Tưởng phải bao gồm: (Sử dụng tiêu đề phân đoạn phù hợp)**

Tuyên Bố về Ý Tưởng đề cập những điều sau đây:

- a. Mô tả ngắn gọn về triết lý, giá trị, các phương pháp tiếp cận dịch vụ đặc biệt và đổi mới của quý vị nhằm cung cấp dịch vụ được chỉ định cho nhóm khách hàng mục tiêu (5 điểm)
- b. Mô tả quy trình đánh giá quý vị sử dụng để xác định điểm mạnh và thách thức của khách hàng được giới thiệu. Mô tả những công cụ đánh giá quý vị sẽ sử dụng. Quý vị sẽ làm thế nào để đánh giá khả năng phù hợp với những cư dân khác ở đó? Mô tả các dịch vụ cơ bản và

chuyên biệt mà quý vị sẽ cung cấp cho khách hàng. Quý vị sẽ làm thế nào để xác định dịch vụ chuyên biệt có thể mang đến lợi ích cho khách hàng? Quý vị sẽ cố gắng liên hệ những ai để nhận thông tin như một phần của quy trình đánh giá cá nhân? (5 điểm)

- c. Mô tả quy trình can thiệp nếu có khách hàng sống tại ngôi nhà trở nên không ổn định và gây ra thách thức cho các dịch vụ mà quý vị cung cấp. (5 điểm)
 - d. Cung cấp lịch trình bố trí nhân sự trong một tuần, qua đó thể hiện mô hình bố trí nhân sự đề xuất. Lịch này bao gồm số giờ làm việc và cách phân bổ giờ làm việc cho nhân viên có giấy phép (nếu có) và nhân viên không có giấy phép cũng như nhân viên hỗ trợ khác. Cũng phải bao gồm lịch chương trình mẫu của khách hàng trong một tuần xác định các hoạt động trong ngày và các hoạt động hòa nhập cộng đồng. (5 điểm)
 - e. Cung cấp sơ đồ tổ chức cho biết các chương trình khác nhau mà tổ chức của quý vị vận hành và cách dự án đề xuất này phù hợp với sơ đồ đó như thế nào. Ngoài ra, cung cấp sơ đồ tổ chức cho biết nhân sự lãnh đạo và giám sát. (5 điểm)
 - f. Bao gồm mô tả chương trình đào tạo nhân viên trong ít nhất là 12 tháng, nhấn mạnh các chủ đề liên quan đến kiểu khách hàng mà quý vị sẽ phục vụ. (5 điểm)
 - g. Cung cấp mô tả kế hoạch đánh giá các dịch vụ của chương trình và kế hoạch cải thiện chất lượng của quý vị. (5 điểm)
 - h. Bao gồm tuyên bố phác thảo kế hoạch phục vụ các khách hàng đa dạng của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn bởi, các khách hàng đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ. Cung cấp các ví dụ về cam kết của quý vị nhằm giải quyết các nhu cầu của những khách hàng đa dạng đó. Bao gồm mọi thông tin bổ sung quý vị cho rằng có liên quan đến các vấn đề về công bằng và đa dạng. (5 điểm)
 - i. Mô tả các mốc thời gian cụ thể để hoàn thành dự án này. Bao gồm tất cả các bước lớn trong quy trình hướng đến ngày dự kiến bắt đầu cung cấp dịch vụ (5 điểm)
4. Bao gồm một hạng mục **Ngân Sách Liên Tục Hàng Tháng** cho biết chi phí hoạt động dự kiến cho chương trình mới của quý vị (Tài liệu đính kèm B). Vui lòng lưu ý rằng, nếu trúng thầu dự án này, quý vị sẽ phải dùng một công cụ báo cáo ngân sách toàn diện, chi tiết hơn.
 5. Cung cấp **Báo Cáo Tài Chính** hiện tại (Tài liệu đính kèm C), bao gồm Báo Cáo Tình Hình Tài Chính hàng quý hiện tại, Báo Cáo Hoạt Động Hàng Quý hiện tại, Báo Cáo Dòng Tiền Mặt hàng quý hiện tại, và báo cáo kiểm toán độc lập có kiểm toán CPA gần nhất. (Quý vị sẽ cần cung cấp bằng chứng về trách nhiệm tài chính trước khi ký hợp đồng nhận các khoản tài trợ để bắt đầu từ đầu).
 6. Bao gồm tên, địa chỉ và số điện thoại của ba **Người Tham Chiếu Chuyên Môn** và bao gồm ít nhất một thư giới thiệu về chuyên môn mô tả khả năng và trình độ của quý vị liên quan đến hồ sơ dự thầu này (Tài liệu đính kèm D).
 7. Bao gồm danh sách **Tư Vấn Viên Chương Trình** được đề xuất, mức lương chi trả và số giờ làm việc ước tính mỗi tháng khi tư vấn ban đầu và tư vấn liên tục (Tài liệu đính kèm E).
 8. Bao gồm đề xuất **Ngân Sách Ban Đầu** cho biết cách phân bổ các khoản tiền (Tài liệu đính kèm F). Vui lòng lưu ý chúng tôi kỳ vọng người nộp hồ sơ sẽ đóng góp tài trợ bằng hiện vật trong giai đoạn bắt đầu từ đầu. Vui lòng cho biết những tài trợ bằng hiện vật trên tài liệu về ngân sách. Ngoài ra, người nộp hồ sơ phải có khả năng ứng phó tài chính trong giai đoạn chuyển tiếp

(tức là thời gian từ ngày ngôi nhà bắt đầu hoạt động và ngày tất cả các khách hàng đã chuyển vào trong ngôi nhà). RCEB sẽ không thể bồi hoàn cho nhà cung cấp chi phí cho các phòng trống.

9. Bao gồm **Sơ Yếu Lý Lịch** thể hiện bằng chứng về trình độ chuyên môn của người nộp hồ sơ như: trình độ học vấn, kinh nghiệm làm việc, kinh nghiệm cung cấp dịch vụ giám sát trực tiếp và các dịch vụ đặc biệt cho Cá Nhân có Khuyết Tật Trí Tuệ và Phát Triển (I/DD) (ít nhất một năm cung cấp dịch vụ giám sát trực tiếp và các dịch vụ đặc biệt cho người bị I/DD), cũng như có kinh nghiệm hỗ trợ người có nhu cầu hỗ trợ về sức khỏe tâm thần, hành vi và pháp y.

Liên kết truy cập mẫu cho Tài Liệu Đính Kèm A, B, C, D, E và F có trên trang www.rceb.org; Nhấp vào Phần "For Providers" (Dành Cho Nhà Cung Cấp), sau đó nhấp vào Phần "Request for Proposal" (Mời Thầu).

CÁC GIỚI HẠN CHUNG:

Đề Xuất Mời Thầu này không cam kết RCEB sẽ ký kết hợp đồng, thanh toán bất kỳ khoản chi phí nào phát sinh nhằm chuẩn bị cho hồ sơ dự thầu, ký hợp đồng để đáp ứng đề xuất này hoặc để mua hoặc ký hợp đồng cho các dịch vụ hoặc vật tư. Chúng tôi phải nhận được **hồ sơ dự thầu hoàn chỉnh** trước ngày giờ hạn chót được nêu ở trên nhằm xem xét hồ sơ.

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ:

- A. Chúng tôi sẽ xác định một Người Liên Lạc cho dự án và người này sẽ cung cấp hỗ trợ kỹ thuật có giới hạn đối với quy trình RFP nếu phù hợp.
- B. Chúng tôi sẽ đánh giá tất cả các hồ sơ dự thầu hoàn chỉnh thông qua quy trình xem xét của Ủy Ban Xem Xét Đánh Giá. Ủy Ban Xem Xét Đánh Giá này gồm có các vị đại diện từ Hội Đồng Khu Vực V (Area Board V), Hội Đồng Người Khuyết Tật Phát Triển (Developmental Disabilities Council) địa phương và nhân sự của Trung Tâm Khu Vực, từ một loạt các lĩnh vực chuyên môn khác nhau và có hiểu biết RFP cụ thể. Phiên bản RFP đã xóa một số thông tin sẽ được Ủy Ban Xem Xét Đánh Giá xem xét và chấm điểm theo thang điểm sau:
- 1: Tệ- Thông tin không đầy đủ.
 - 2: Dưới Trung Bình- Thông tin đầy đủ; không đề cập cụ thể đến chủ đề.
 - 3: Trung Bình- Bao gồm tất cả các thông tin bắt buộc.
 - 4: Trên Trung Bình- Bao gồm tất cả các thông tin bắt buộc và có các yếu tố sáng tạo ở một số lĩnh vực.
 - 5: Xuất Sắc- Trả lời thể hiện ý tưởng đổi mới triệt để.
- C. Những người nộp hồ sơ có điểm số cao nhất được mời tham gia một cuộc phỏng vấn với Ủy Ban Xem Xét Đánh Giá để thảo luận chi tiết hơn về hồ sơ dự thầu của họ. Ủy Ban Xem Xét Đánh Giá sẽ cho điểm các câu trả lời của người nộp hồ sơ với thang đo sau đây:
- 1: Tệ- Thông tin không đầy đủ.
 - 2: Dưới Trung Bình- Thông tin đầy đủ; không đề cập cụ thể đến chủ đề.
 - 3: Trung Bình- Bao gồm tất cả các thông tin bắt buộc.
 - 4: Trên Trung Bình- Bao gồm tất cả các thông tin bắt buộc và có các yếu tố sáng tạo ở một số lĩnh vực.
 - 5: Xuất Sắc- Trả lời thể hiện ý tưởng đổi mới triệt để.

- D. Người nộp hồ sơ có tổng điểm cao nhất sau quy trình xem xét hồ sơ dự thầu và phỏng vấn sẽ được trao dự án ban đầu. Xin lưu ý rằng RCEB có thể hoàn thành quy trình RFP mà không trao tài trợ cho dự án. Quyết định cuối cùng từ Ủy Ban Đánh Giá sẽ không bị kháng nghị. Các tài liệu mà người nộp hồ sơ đã nộp sẽ được lưu hồ sơ trong thời gian ba năm ở RCEB.
- E. Sau khi các ứng viên đã được nhận tài trợ cho dự án, chúng tôi sẽ gửi thư từ bằng văn bản đến tất cả những người nộp đơn để thông báo cho họ về các quyết định trao tài trợ nhằm bắt đầu từ đầu. RCEB sẽ cung cấp cho người nộp hồ sơ cơ hội thảo luận vì sao dự án của họ không được chọn, nếu người nộp hồ sơ yêu cầu. Vui lòng không gọi điện thoại hoặc gửi email để hỏi về trạng thái của dự án.

Mốc Thời Gian của RCEB

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Ngày 16 tháng 04 năm 2024: | Đăng tải, thông báo và giải ngân cho RFP |
| 2. Ngày 25 tháng 04 năm 2024: | Cuộc Họp Cho Nhà Thầu (trước đây có tên là RFQ), 1:00 giờ chiều |
| 3. Ngày 09 tháng 05 năm 2024: | Hạn nộp hồ sơ dự thầu hoàn chỉnh, gửi đến rfp@rceb.org trước 5 giờ chiều |
| 4. Ngày 13 tháng 5 năm 2024: | Gửi Hồ Sơ Dự Thầu bằng văn bản đến Ủy Ban Đánh Giá |
| 5. Ngày 16 tháng 05 năm 2024 | Tính điểm Hồ Sơ Dự Thầu bằng văn bản |
| 6. Ngày 21 tháng 5 năm 2024: | Bắt đầu phỏng vấn; HÃY GHI NHỚ NGÀY NÀY |

BẢNG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ RFP CỦA NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ:

(Đây là bảng điểm đánh giá mà thành viên Ủy Ban RFP sẽ sử dụng để tính điểm đề xuất. Bảng điểm mẫu này cũng sẽ được cung cấp nhằm mục đích phổ biến thông tin để các bên liên quan có thể xem được cách tính điểm đề xuất)

Tên Người Nộp Đơn:	_____	Năm Tài Chính và Mã Số Dự Án của RCEB:	_____
Tên Người Đánh Giá:	_____	Ngày:	_____

Hướng Dẫn Chấm Điểm: vui lòng cho điểm từ 1-5 cân nhắc đến các chi tiết sau đây:
Điểm Số: _____

- 1: Tệ- Thông tin không đầy đủ.
- 2: Dưới Trung Bình- Thông tin đầy đủ; không đề cập cụ thể đến chủ đề.
- 3: Trung Bình- Bao gồm tất cả các thông tin bắt buộc.
- 4: Trên Trung Bình- Bao gồm tất cả các thông tin bắt buộc và có các yếu tố sáng tạo ở một số lĩnh vực.
- 5: Xuất Sắc- Trả lời thể hiện ý tưởng đổi mới triệt để.

Đề Nghị:

3.	TIÊU CHÍ cho Tuyên Bố về Ý Tưởng:	ĐIỂM SỐ	NHẬN XÉT
a.	Mô tả ngắn gọn về triết lý, giá trị, các phương pháp tiếp cận dịch vụ đặc biệt và đổi mới của quý vị nhằm cung cấp dịch vụ được chỉ định cho nhóm khách hàng mục tiêu. (5 điểm)		
b.	<p>Vui lòng mô tả quy trình đánh giá quý vị sử dụng để xác định điểm mạnh và thách thức của khách hàng được giới thiệu.</p> <p>Mô tả mọi công cụ đánh giá quý vị sẽ sử dụng. Quý vị sẽ làm thế nào để đánh giá khả năng phù hợp của khách hàng với những khách hàng khác có thể đã sinh sống tại đó?</p> <p>Vui lòng mô tả các dịch vụ cơ bản và chuyên biệt mà quý vị sẽ cung cấp cho khách hàng.</p> <p>Quý vị sẽ làm thế nào để xác định dịch vụ chuyên biệt nào có thể mang đến lợi ích cho khách hàng?</p> <p>Quý vị sẽ cố gắng liên hệ những ai để nhận thông tin như một phần của quy trình đánh giá cá nhân? (5 điểm)</p>		
c.	Mô tả quy trình can thiệp của quý vị nếu có khách hàng sống tại ngôi nhà trở nên không ổn định và gây ra thách thức cho các dịch vụ mà quý vị cung cấp. (5 điểm)		
d.	Lịch trong một tuần cho biết mô hình nhân viên đề xuất bao gồm số giờ làm việc và cách phân bổ giờ làm việc cho nhân viên có giấy phép (nếu có) và nhân viên không có giấy phép cũng như nhân viên hỗ trợ khác. Bao gồm lịch chương trình mẫu của khách hàng trong		

	một tuần xác định các hoạt động trong ngày và các hoạt động hòa nhập cộng đồng. (5 điểm)		
e.	Sơ đồ tổ chức thể hiện các chương trình khác nhau mà tổ chức quý vị vận hành và cách dự án đề xuất này được đưa vào sơ đồ đó như thế nào. Ngoài ra, cung cấp sơ đồ tổ chức cho biết nhân sự lãnh đạo và giám sát. (5 điểm)		
f.	Mô tả chương trình đào tạo nhân viên trong giai đoạn ít nhất là 12 tháng, nhấn mạnh các chủ đề liên quan đến kiểu khách hàng mà quý vị sẽ phục vụ. (5 điểm)		
g.	Mô tả kế hoạch đánh giá các dịch vụ của chương trình và kế hoạch cải thiện chất lượng của quý vị. (5 điểm)		
h.	Tuyên bố phác thảo kế hoạch phục vụ các khách hàng đa dạng của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn bởi, các khách hàng đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ. Cung cấp các ví dụ về cam kết của quý vị nhằm giải quyết các nhu cầu của những khách hàng đa dạng đó. Bao gồm mọi thông tin bổ sung quý vị cho rằng có liên quan đến các vấn đề về công bằng và đa dạng. (5 điểm)		
i.	Các mốc thời gian cụ thể để hoàn thành dự án này, đề cập đến tất cả các bước lớn trong quy trình hướng đến ngày dự kiến bắt đầu cung cấp dịch vụ. (5 điểm)		