MASSACHUSETTS
Department of
Early Education and Care

Maura Healey
GOVERNOR

Kim Driscoll
LIEUTENANT GOVERNOR

Steve Zrike
SECRETARY

Amy Kershaw
COMMISSIONER

CCFA 收入资格候补名单：操作程序

政策标题： CCFA 收入资格政策：第 1 章：候补名单

政策编号： CCFA-26-04

发布日期： 2026 年 5 月 6 日

生效日期： 2026 年 5 月 6 日

政策链接： 儿童保育经济援助： 政策、指导与资源

目录

引言 3
第 1 节：候补名单 4
概述 4
1.1 MyChildCareMA 门户 4
1.1.1 设置 MyMassGov 凭证（安全性） 5
1.1.2 管理家庭分配和家庭 ID 7
1.1.3 沟通与通知 8
1.1.4 必需沟通记录 9
1.1.5 个案文件记录标准（备注） 10
1.2 家庭申请－提交支持 11
1.2.1 确定支持程度 11
1.2.2 手动录入（FAA 协助申请） 12
1.2.3 合并 Mass211 协助申请和外联电话（仅限 Mass211） 13
1.3 候补名单申请（初始审查） 14

1.3.1 提交队列和状态 14
1.3.2 通话前检查 14
1.3.3 启动外联电话 15
1.3.4 进行外联电话 15
1.3.5 完成外联会话 16
1.4 候补名单文件核验（初始审查继续） 17
1.4.1 核验文件 17
1.4.2 完成文件请求与审查工作流程 19
1.4.3 管理 30 天文件提交期限 19
1.5 候补名单申请决定（初始审查完成） 20
1.5.1 认定与通知 20
1.5.2 处理不完整申请 21
1.5.3 重新申请流程 21
1.6 申诉流程与恢复 21
1.6.1 支持候补名单决定复核请求流程 22
1.7 候补名单管理（变更与续期） 22
1.7.1 提供家庭状态更新 22
1.7.2 处理家庭报告的变更 22
1.7.3 12 个月续期周期 23
1.7.4 自愿从候补名单中移除 24
1.8 儿童保育福利提供 24
1.8.1 识别可获得资金的家庭 24
1.8.2 设置并生成儿童保育福利提供 26
1.8.3 发出并管理提供 27
1.8.4 管理“福利提供已接受”回应 27
1.8.5 处理其他福利提供回应类型 28
1.9 候补名单例外 30
1.9.1 与 DCF 和 DTA 合作的家庭 30

1.9.2 兄弟姐妹和照护连续性例外 31
1.10 候补名单用尽与签约名额招募 31
1.10.1 扩大地理搜索范围 32
1.10.2 寻找新家庭 32
1.10.3 招收已招募和「上门」家庭 32
资源 33
在线参考 33
图表和表格： 33
MyChildCareMA 管理视图和使用表 33
所需文件表 34
记录沟通和消息 36
进度和跟踪表 37
候补名单门户内消息和通知表 39

引言

本程序指南为家庭服务受理管理员（FAA）在其日常工作中实施儿童保育经济援助（CCFA）政策提供分步说明。本指南旨在支持 FAA 一致且准确地管理该计划，同时帮助家庭获得其所需的儿童保育。

本指南中的程序将政策转化为清晰、可执行的步骤。这些程序旨在促进各机构之间的一致性，确保遵守 EEC 要求，并支持所有家庭获得公平且受尊重的体验。

FAA 应将本指南与适用的 CCFA 政策文件一并使用。本指南将更新，以反映 CCFA 政策变更、持续的计划改进以及 CCFA 和 / 或 MyChildCareMA 系统变更。

注：本手册正在分阶段制定。**第 1 阶段**重点说明家庭如何加入候补名单，以及 FAA 如何确定家庭是否符合部分基本资格规则。本阶段还涵盖家庭如何获得资金提供并进入儿童保育经济援助资格。后续阶段将涵盖 CCFA 政策手册的其他章节以及 MyChildCareMA 系统更新发布。

第 1 节：候补名单

概述

早期教育与护理部（EEC）为 Massachusetts 可能通过收入资格计划符合儿童保育经济援助资格的家庭维护一份中央候补名单。父母和照护者使用这些儿童保育福利，为其子女获得高质量早期教育和课外时间计划，使子女能够在他们工作、参加教育和培训以及维持家庭稳定期间学习。在大多数情况下，加入该名单是获得资金的第一步。家庭可以自行在线申请，或从获批准机构或签约儿童保育服务提供者处获得帮助。

目的：本节提供管理候补名单的说明。目标是确保每个家庭在与 EEC 及我们的合作伙伴互动时获得有尊严的体验，并有公平且平等的机会获得儿童保育费用方面的帮助。

FAA 的职责：FAA 是与 EEC 签约的组织内的工作人员，负责管理儿童保育经济援助，并支持家庭获得和办理补助，使他们能够工作、参加教育或参与培训。作为 FAA，您承担两项关键职能。首先，您在家庭使用系统并了解其选择和需求时，为其提供指导和支持。其次，您审查并核验每个个案，以确保准确性和合规性。FAA 在三类组织中开展工作，所有组织均按照相同规则运行：

- **Mass211 FAAs:** 作为候补名单的「入口」。您的主要工作是帮助家庭申请、核查其信息、确定候补名单资格、处理更新和候补名单续期。您不管理福利提供。
- **CCRR FAAs:** 帮助家庭加入候补名单，帮助需要现场支持的家庭，并为获得儿童保育代金券的家庭管理福利提供。
- **签约服务提供者 FAA：**帮助家庭加入候补名单，帮助需要现场支持的家庭，并管理您自己的儿童保育计划或 FCC 系统计划中特定名额的福利提供。

技术说明：这些程序说明您需要做*什么*以及您必须满足的*要求*。有关如何使用门户系统的说明，请参阅技术指南。 **[MyChildCareMA 用户手册]**

1.1 MyChildCareMA 门户

[MyChildCareMA 用户手册 – MyChildCareMA 管理门户介绍]

MyChildCareMA 门户是供家庭和家庭服务受理管理员使用的在线系统。它有两项主要功能：

1. 面向家庭：它允许家庭在等待儿童保育福利期间申请帮助、上传文件并跟踪其状态。
2. 面向 FAA：它是一项专业个案管理工具。您可在此审查申请、核验文件、确定候补名单资格并管理家庭个案。目前，该工具用于管理从列入候补名单到接受儿童保育福利提供的所有候补名单活动。

MyChildCareMA 门户是一个在线系统，但申请必须可供所有家庭使用。每个家庭将根据其是否能够使用安全电子邮件地址和互联网，遵循两种沟通和管理路径之一。

家庭自主管理个案：这些家庭使用家庭门户作为其数字「入口」来管理自己的个案。

- **凭证：**需要一个与个人电子邮件地址关联的 MyMassGov 账户。
- **管理：**家庭通过门户提交申请、上传文件并跟踪其状态。
- **沟通：**所有正式通知均发布至门户，并向家庭发送电子邮件提醒。
- **FAA 职责：**担任支持角色，提供一级或二级支持，帮助家庭成功使用门户（见第 1.2.1 节）。

非门户个案：这些家庭面临技术、读写能力或语言障碍，无法使用数字门户。

- **凭证：**无需 MyMassGov 账户或电子邮件地址。系统中的电子邮件字段留空，以识别这些家庭。
- **管理：**FAA 代表家庭管理个案，包括完成所有数据录入、扫描并上传纸质文件，以及代表家庭手动回应。
- **沟通：**所有外联联系均通过电话进行，所有正式通知均通过美国邮政寄送。
- **FAA 职责：**FAA 担任主要管理员，确保家庭的纸质材料准确映射到数字系统中。

1.1.1 设置 MyMassGov 凭证（安全性）

要使用 **MyChildCareMA 门户**，工作人员和家庭均必须使用 **MyMassGov 账户**进行身份验证并登录系统。这是用于多项州服务的单一安全登录。虽然登录系统相同，但 FAA 使用该系统的方式不同于您支持家庭使用该系统的方式。

管理员凭证（面向 FAA 工作人员）您的 MyMassGov 账户是您进入管理门户的专业“钥匙”，可让您管理申请并帮助家庭获得福利。

- **步骤 1: 注册您的工作电子邮件。**您必须使用您的工作电子邮件地址创建并使用 MyMassGov Business 账户。这可以将您的专业数据和个人数据分开。
- **步骤 2: 设置多因素身份验证（MFA）。**作为注册并使用 MyMassGov 服务的一部分，您必须设置多因素身份验证（MFA）。由于您处理敏感家庭数据，因此这是每次登录时的强制性安全步骤。
- **步骤 3: 登录 MyChildCareMA 管理门户。**一旦您的电子邮件已在 MyMassGov 中注册，您将使用同一电子邮件登录 **MyChildCareMA 管理员门户**。
- **步骤 4: 使用 MyChildCareMA。**完成此设置后，您将根据您的组织或角色，直接在 MyChildCareMA 门户中执行所有日常任务——例如查看新申请或管理儿童保育福利提供。只有在需要更改您的 MyMassGov 凭证（例如电子邮件地址）时，您才需要返回 MyMassGov。
- **步骤 5: 管理权限。**您的具体访问级别（即您可以查看和编辑的内容）由 EEC 决定。EEC 负责管理所有用户账户的创建与移除。

为家庭提供凭证支持（面向家庭） 如有需要，FAA 会指导家庭完成此设置，以便他们能够使用**家庭门户**提交申请、跟踪其状态并管理其个案。这要求家庭拥有 MyMassGov 档案，并在其 MyChildCareMA 门户中**使用同一电子邮件地址**。

- **步骤 1: 个人电子邮件指导。**帮助家庭了解，他们应使用自己经常查看的个人电子邮件，因为该电子邮件将用于接收从门户发送的电子邮件消息。
- **步骤 2: 访问账户。**告知家庭，完成注册后，他们将登录 **MyChildCareMA 家庭门户**查看其个案。除非他们获得新的电子邮件地址，否则无需再次访问 MyMassGov。
- **步骤 3: MFA 设置。**向家庭说明和 / 或帮助家庭设置 MFA（例如短信验证码和电话号码）。他们必须设置此项，才能安全登录其账户以管理其申请和通知。MFA 资源页面的链接可在资源部分找到。
- **步骤 4: 关联家庭。**说明他们首次登录 MyChildCareMA 时，系统将「关联」其 MyMassGov 账户。如果该家庭已在 MyChildCareMA 中存在记录，FAA 可以通过门户发送邀请，帮助他们连接。**[MyChildCareMA 用户手册 - 发送“创建 MyChildCareMA 账户”消息]**

电子邮件同步与个案更新 由于 MyMassGov（州服务的单点登录系统）和 MyChildCareMA（EEC 的儿童保育门户）是相互独立的，一个系统中的变更必须在另一个系统中反映。

- **更新两个系统。**如果家庭报告其电子邮件已变更，您必须在管理门户的家庭详细信息部分更新其个案。这将更改他们接收电子邮件的地址。提醒家庭在 MyMassGov 的账户设置下更改其电子邮件。**[MyChildCareMA 用户手册 - 如何在父母电子邮件变更时更新电子邮件]**
- **咨询说明：**如果家庭需要有关其 MyMassGov 凭证的支持，应引导他们前往 **MyMassGov 帮助中心**。
- 这些可用资源帮助 MA 居民使用更广泛的州平台。

1.1.2 管理家庭分配和家庭 ID

MyChildCareMA 门户将所有家庭数据整理到一个家庭个案中。这确保主要父母或照护者（申请人）、其家中的儿童以及已报告信息历史，在个案存续期间均关联至一个唯一档案。

FAA 组织和工作人员的家庭分配：当家庭提交其在线申请时，该家庭会自动分配给 Mass211。当 FAA 代表家庭创建并提交申请时（见 1.2.2 手动录入（FAA 协助申请）），该家庭必须手动分配给 Mass211，以便处理候补名单资格。

门户支持将家庭手动分配给主要组织，也支持分配给特定家庭服务受理管理员（作为便于管理个案量的一种选项）。**[MyChildCareMA 用户手册 – 查看和编辑申请信息]**

- **分配主要组织。**FAAs 根据其对该家庭的职责，将家庭分配给其组织。通常，在家庭提交候补名单申请及等待资金期间，家庭将被分配给 Mass211。在创建儿童保育福利提供时，签约服务提供者或 CCRR 将承接分配。
- **分配家庭服务受理管理员。**在其 FAA 组织内，该家庭可被分配给特定工作人员

管理家庭 ID 和迁移个案：每个家庭都会被分配一个门户家庭 ID，该 ID 将作为其在系统中的标识符。与家庭互动时，这是识别家庭的一种方式。

- 识别个案类型。

- **通过 MyChildCareMA 提交的个案：**所有家庭都将拥有一个唯一的、由系统生成的 MyChildCareMA 家庭 ID。
- **迁移个案（KinderWait）：**从旧系统迁移过来的家庭也将有可用的 KinderWait ID。这使 FAA 能够将其识别为旧版个案，以便在家庭联系时知晓需要询问更新并核验家庭信息。**[MyChildCareMA 用户手册 – 查看和编辑申请信息]**

1.1.3 沟通与通知

[MyChildCareMA 用户手册 – 管理家庭更新和沟通变更]

在每次互动期间（电话、现场或通过电子邮件），请遵循以下步骤：

- **确认语言偏好**，并确保在支持的情况下使用家庭的首选语言进行沟通。
  - 家庭门户支持：英语、西班牙语、葡萄牙语、海地克里奥尔语、俄语、阿拉伯语和中文。
  - 告知家庭，他们可以通过打开门户屏幕右上角附近的“语言”来更改其显示语言。
- **提供语言支持。**在可能的情况下，将家庭转接给会说其语言的工作人员。如果没有能够流利使用该语言的工作人员，您必须使用专业口译服务，包括 EEC 的签约翻译服务。
- **评估无障碍和需求：**询问家庭是否因残障而需要任何特殊帮助（例如视力、听力或学习方面的需求）。FAA 将确定如何最好地提供所请求的便利安排或协助类型；如需额外支持，应联系 EEC。
- **核验身份：**通过核验具体家庭详细信息（例如全名、出生日期），确认您正在与**账户所有者**，即**主要父母 / 照护者**，或申请中包含的第二父母 / 照护者交谈。
  - **账户所有者同意：**如果系统中没有**系统存档授权**，或没有主要父母的**口头**同意，FAA 不应向任何其他来电者提供信息。这包括**不住在该家庭中的第二父母 / 照护者以及第三方**（例如倡导者、机构或家庭外协助申请的其他人员）。
  - **系统存档授权：**如果账户所有者以外的人员代表家庭来电，您只有在核实**信息披露许可**已上传至系统并可在家庭记录中查看后，才可以与其交谈。（查看**备注**以确认口头同意，和 / 或查看**文件 / 身份部分**以确认书面同意）。

    - 如需获取信息披露授权，FAA 应启用家庭将该文件添加至身份部分的功能，或可代表家庭将其上传至家庭个案。
  - **口头同意：**如果账户所有者在通话中，并口头同意您与其他人员交谈，您可以继续进行。您必须立即在系统备注中记录该口头同意。
- **保护保密性：**严格维护隐私。留下语音留言时，切勿提及具体个案状态或申请详情。只留下您的姓名、机构以及请求回电的信息。
- **核实联系信息：**确认当前电子邮件和电话号码，以确保家庭能够接收通知。确保门户中的父母电子邮件与其 MyMassGov 账户一致，尤其是在他们尚未注册门户的情况下。
- **说明家庭通知：**告知家庭，所有正式通知——包括**批准、移除、拒绝通知和儿童保育福利提供**——将直接发布至其门户，并会向他们发送电子邮件提醒。如需了解每项自动系统通知的具体目的及所需 FAA 行动，请参阅**[见资源：候补名单通知表]。**
- **技术障碍：**没有电脑或互联网的家庭可能没有存档的电子邮件地址。这些家庭需要通过电话或美国邮政获得「门户外」支持。 如果您是第一个与该家庭合作的 FAA：
  - **记录障碍：**在**备注**中写明该家庭需要「门户外」支持。
  - **制定计划：**建立通过电话或美国邮政与家庭沟通的方式，并在同一备注中记录。
- **如果这是迁移的 KinderWait ID**（具有 KinderWait ID）：在您与家庭的首次联系点完成迁移审查：
  - 确定**该家庭是否已**在 MyChildCareMA 注册，和 / 或是否已经**拥有** MyMassGov 账户。
  - 如果尚未**注册**，请从门户向他们发送“创建 MyChildCareMA 账户”消息。该模板通知向家庭提供注册链接，以注册其 MyChildCareMA 账户。
  - **审查家庭成员构成：**核查儿童年龄和家庭人数，以确认基本资格。
  - **儿童保育需求与偏好：**审查家庭的儿童保育需求、可能的优先原因以及更新后的儿童保育偏好。

1.1.4 必需沟通记录

[MyChildCareMA 用户手册 – 管理家庭更新和沟通变更]

所有互动均必须记录在 MyChildCareMA 中。由于该系统由 EEC 和 FAA 机构共享，这些互动的备注会形成共享记录，使家庭无需向不同工作人员重复提供其信息。

- **备注专业标准：**备注必须清楚且符合事实。重点记录具体个案行动和已报告变更（例如，“父母报告新工作」），而非个人意见。FAA 每次需要详细说明对个案采取的行动，或记录在门户外发生的互动时，均必须撰写备注。
- **内部个案跟踪（备注）：**备注功能作为个案的正式内部记录。这些详细信息不向家庭显示，但属于家庭正式个案的永久组成部分。
- **记录技术障碍。**第一个处理**非门户个案**家庭的 FAA，必须在**备注**标签页中创建备注，说明具体障碍（例如，“无互联网」）和沟通计划（例如，“通过邮寄发送所有通知」）。后续 FAA 在看到空白电子邮件字段时，将识别到这一需求，并必须查看个案备注以确认首选联系方式。
- **外部外联跟踪（记录沟通）：**使用**记录沟通**功能记录门户外的所有互动，包括电话、电子邮件、邮件和现场访问。
- **外联记录标准：**记录每一次联系尝试，即使未联系到家庭。从下拉菜单中选择正确的**联系方式**（例如，电话）和**主题**（例如，初次外联）。
- **记录授权和法律依据：**在与第三方分享信息之前，请查看**备注**中是否有口头授权，和 / 或查看**文件 / 身份部分**中是否有存档书面授权。
    - **接收新授权：**如需获取书面信息披露授权，FAA 应启用家庭将该文件添加至身份部分的功能，或可代表家庭将其上传至家庭个案。
    - **口头同意：**如果在账户所有者在场的通话期间，已就某项具体行动提供口头同意，请立即使用**记录沟通**功能进行记录，并在备注字段中填写摘要。

1.1.5 个案文件记录标准（备注）

[MyChildCareMA 用户手册 – 创建和审阅备注]

备注部分是 MyChildCareMA 中所有个案活动的正式记录。它作为共享历史，使所有与家庭合作的工作人员和机构能够了解该个案已发生的情况。备注还作为复核请求流程的记录。

- 清楚、准确且一致的备注记录是**强制性要求**。备注可确保服务连续性，支持知情决策，并避免家庭在与不同工作人员合作时重复提供信息。门户记录将在复核期间用作证据。

- FAA 每次「处理」记录时（例如电话、文件审查或状态变更），均**必须记录个案**。
- **录入备注的要求：**每条备注均必须符合事实、客观，并包括：
  - **互动：**联系方式如何发生（例如，“父母来电」、“外呼外联电话」或「文件审查」）。
  - **行动：**在「处理」期间完成了什么（例如，“更新收入以反映新工资单」或「说明 30 天截止期限」）。
  - **咨询：**提供了哪些建议或资源？（例如，“提供当地 Head Start 计划清单」）。
  - **结果 / 后续步骤：**接下来会发生什么？（例如，“等待居住证明」或「状态已移至候补名单」）。
- **禁止内容：**备注是正式记录的一部分。不得包含个人意见、主观评论或不必要的敏感家庭 / 医疗详情，或超出个案所需的任何内容。
- **及时性：**必须在行动或谈话结束后立即录入备注，以确保准确性，并提醒其他工作人员该个案正在处理中。

1.2 家庭申请—提交支持

[MyChildCareMA 用户手册 – 了解家庭体验]

[MyChildCareMA 用户手册 – 代表家庭创建申请]

FAA 在支持家庭完成候补名单申请流程并促进自主性方面发挥关键作用。EEC 优先通过 MyChildCareMA 门户采用“自助服务”方式，这意味着在可能的情况下，家庭应自行完成并提交自己的申请。

FAA 负责提供适当程度的支持，帮助家庭自行成功完成申请。这包括根据需要指导家庭、回答问题，并确保他们了解要求，同时鼓励他们独立使用系统。

FAA 通过其职责支持家庭，包括回答问题、在存在技术障碍时协助申请，并确保家庭了解要求，同时鼓励其独立使用系统，以促进平等获得。

1.2.1 确定支持程度

MyChildCareMA 设计为由家庭主导录入；在特定情况下，FAA 作为导航员，帮助家庭应对技术障碍或读写能力障碍。直接为家庭完成申请是一项支持服务，仅限于因缺乏技术条件、电子邮件或互联网访问受限，或面临其他障碍而无法使用数字

系统的家庭。任何 FAA 均可提供此类帮助，但必须评估家庭需求，以确定适当支持程度。

支持级别：FAA 必须评估每个家庭的需求，并根据已识别障碍采用适当的支持级别。

- **第 1 级门户导航（自助服务）：**FAA 指导家庭创建 **MyMassGov** 账户并独立使用门户。这使家庭能够自行填写申请、管理自己的**个案**并跟踪申请进度。
- **第 2 级指导提交（技术协助）：**FAA 为拥有电子邮件地址，但在理解申请方面，或在使用数字表格或上传文件方面遇到困难的家庭提供直接帮助。例如，您带领家庭逐步了解申请问题，同时由他们在自己的手机或电脑上输入信息。
- **第 3 级：手动录入（FAA 协助申请）：**如果家庭面临重大技术或读写能力障碍，FAA 将代表其直接在管理门户中创建申请。

1.2.2 手动录入（FAA 协助申请）

[MyChildCareMA 用户手册 – 了解家庭体验]

[MyChildCareMA 用户手册 – 代表家庭创建申请]

当确定家庭需要第 3 级支持时，FAA 必须直接在管理门户中创建并提交申请。此流程将父母的口头或书面信息转化为可由 Mass211 接收并审查的数字记录。

搜索现有个案并解决重复项：在创建新申请之前，FAA 必须进行全面搜索，以确保该家庭尚无有效个案。如存在任何潜在重复项，请予以解决。
[MyChildCareMA 用户手册 – 处理重复家庭]

代表家庭提交申请时，您必须确保执行以下操作：

- **步骤 1: 启动申请** 一旦您已确认不存在有效个案，请继续进行手动录入。
- 步骤 2: 筛查即时获得资格：询问家庭是否有：
    - 有效或近期 DTA 或 DCF 个案；或
    - 其家庭中有儿童目前正在接受儿童保育经济援助。
        - **FAA 行动：**如果有，请准备好详细讨论该家庭的情况，以确定其是否可能符合即时获得资格。

- **咨询准备：**准备好指导家庭如何获得 DTA 或 DCF 转介，因为这些家庭可能完全绕过候补名单（具体转介规程见第 1.9 节）。

- **步骤 3: 获取所有家庭详细信息：**通过电话或现场与家庭一起完整填写申请，并根据所提供信息填写所有申请字段。
  - 在您向门户中输入内容时，与家庭逐一说明每个问题。这可确保信息正确，并帮助家庭理解为什么要询问这些问题。
  - 输入数据时，请说明相关规则，例如如何确定「家庭人数」以及「服务需求」的含义。
- **步骤 4: 完成候补名单声明。**向父母朗读**候补名单声明**条款，并在系统中勾选声明框之前取得其口头同意。
- **步骤 5: 记录沟通并在备注中标记技术障碍。**确保有备注记录相关障碍（例如，“手动录入已完成；家庭无互联网 / 电子邮件访问」）和沟通计划。记录**备注**时，请包括具体障碍。
  - 如果家庭缺少安全电子邮件地址，请将**电子邮件字段留空。**不得使用占位符或机构电子邮件。

FAA 温和交接（适用于由 CCRR 或签约服务提供者工作人员完成的申请）：

- **步骤 1: 确认提交。**告知家庭其申请现已提交。
- **步骤 2: 温和交接 / 设定预期。**清楚说明后续步骤：*「您的申请已提交。Mass211 工作人员将很快致电您，以完成审查并讨论后续步骤。」*.
- **步骤 3: 将个案分配给 Mass211。** 个案分配向 Mass211 发出信号，表明提供支持的 FAA 已完成其工作，Mass211 可以开始初始审查。

1.2.3 合并 Mass211 协助申请和外联电话（仅限 Mass211）

本程序仅适用于 **Mass211 工作人员**。在提供第 2 级或第 3 级支持时，Mass211 FAA 必须在单一整合会话中完成申请数据录入和所需的外联电话活动。

- **步骤 1: 完成 FAA 协助申请：**按照 1.2.2 手动录入（FAA 协助申请）中列出的步骤操作。
- **步骤 2: 更新个案状态。**将状态更改为“初始审查”，以表明申请处于核验阶段。
- **步骤 3: 审查个案：**按照 1.3.4 进行外联电话至 1.3.5 完成外联会话中列出的步骤操作。您无需之后再回电家庭进行单独的「外联电话」。

1.3 候补名单申请（初始审查）

[MyChildCareMA 用户手册 – 审查并确定资格]

本节涵盖从申请提交之时起至**外联电话**完成为止的流程。虽然所有 FAA 均可协助录入，但 **Mass211 是此审查阶段的主要负责方**。

1.3.1 提交队列和状态

当家庭（或 FAA）提交申请时，Mass211 是被指定开始审查和处理的 FAA 组织。有关 FAA 管理状态如何在面向家庭的进度跟踪器上向家庭显示的完整映射，请参阅**[见资源：进度和跟踪表]**。

Mass211 FAA 将每日使用家庭进度视图识别新提交的申请并开始处理，包括将状态从「已提交」更改为「初始审查」，以表示已有人员正在处理该申请。

[MyChildCareMA 用户手册 – 查找、查看和编辑家庭]

1.3.2 通话前检查

在致电家庭之前，Mass211 FAA 必须审查申请，以准备外联电话。这包括检查错误，并确保该申请是此家庭唯一有效的申请。

- **步骤 1: 检查并解决重复项。**搜索系统，以确认该家庭尚无有效个案。每个家庭应仅有一个个案，以保留其在候补名单中的位置。**[MyChildCareMA 用户手册 – 处理重复家庭]**
- **步骤 2: 识别非门户个案。**查看备注标签页，以确认该家庭是否被标记为非门户个案。如果电子邮件字段为空，请准备通过电话和美国邮政进行所有后续跟进。
- **步骤 3: 了解家庭信息。**审查家庭人数、需要儿童保育的原因（服务需求）、收入以及任何「优先”问题回答。查找缺失信息或可能问题（例如缺少收入来源），以便在通话期间处理。**[MyChildCareMA 用户手册 – 查看和编辑申请信息]**
- **步骤 4: 筛查即时获得资格：**检查家庭是否对以下情况勾选“是”：
    - 有效或近期 DTA 或 DCF 个案；或
    - 其家庭中有儿童目前正在接受儿童保育经济援助。

  FAA 行动：如果有，请准备好详细讨论该家庭的情况，以确定其是否可能符合即时获得资格。

咨询准备：准备好指导家庭如何获得 DTA 或 DCF 转介，因为这些家庭可能完全绕过候补名单（具体转介规程见第 1.9 节）。

1.3.3 启动外联电话

完成通话前检查（见 1.3.2）后，Mass211 FAA 必须在申请提交后**五（5）个工作日**内，使用申请中提供的电话号码联系家庭。在管理门户中记录每一次尝试，无论成功或未成功。

[MyChildCareMA 用户手册 – 管理家庭更新和沟通变更]

- **成功联系后：**核验家庭身份，并按照第 1.3.4 节完成外联电话。
- **如果联系未成功：**
  - 如可行，请留下语音留言，请求回电。为维护保密性，请勿提及具体详情或状态。
  - **立即**通过门户创建**候补名单外联**通知。
  - FAA 还必须发送消息，提醒家庭有可查看的 MyChildCareMA 通知。
  - 对于非门户个案（无存档电子邮件），请完成第二次电话尝试，并在必要时邮寄外联请求的纸质副本。务必在门户中记录此次沟通。1.3.4 进行外联电话

1.3.4 进行外联电话

[MyChildCareMA 用户手册 – 进行初次外联电话]

在外联电话期间，Mass211 FAA 将与家庭一起逐项查看申请，以确认信息准确、识别所需文件、回答问题并提供有益指导。 这也是审查流程中的关键步骤，因为 Mass211 FAA 会在通话期间审查申请的每个部分并选择答案。 一旦您成功通过电话联系到家庭，请完成以下步骤：

- **步骤 1: 核验语言偏好：**确认语言需求，核验您正在与父母或法定监护人交谈，并确定任何所需的无障碍帮助（见第 1.1.3 节）。
- **步骤 2: 审查家庭信息和即时获得资格（如适用）：**
  - **确认**家中成人和儿童人数。
  - **解决**您在通话前检查期间发现的家庭申请回答中的任何差异。
  - **筛查即时获得资格：**如果家庭表示与 **DTA、DCF 有关联，或在 CCFA 系统中有兄弟姐妹**，请进一步讨论该情况。如果家庭似乎符合

通过 DTA 或 DCF 转介即时获得资格，请提供关于获得转介的指导，以便其可能绕过候补名单。

- **步骤 3: 核验申请回答：**
  - 与家庭一起**审查**申请的每个部分。
  - **识别**申请内容与家庭报告内容之间的任何差异。
  - **确定**是否需要更新。
- **步骤 4: 更新申请信息。**如果信息已变更，请执行以下其中一项：
  - **Mass211 FAA 直接在门户**中更新。**[MyChildCareMA 用户手册 – 查看和编辑申请信息]**
  - **Mass211 FAA 请求家庭自行更新信息。**此外，Mass211 FAA 必须向家庭发送信息请求（RFI）消息。**[MyChildCareMA 用户手册 – 请求信息]**
- **步骤 5: 完成信息请求和审查工作流程。**在与家庭交谈时，您必须在系统中审查并完成申请的每个部分。 **[MyChildCareMA 用户手册 – 审查家庭信息]**
- **步骤 6: 确定并请求必要文件：**说明**父母身份**、**Massachusetts 居住证明**以及**收入与福利**需要哪些文件。说明**现在**需要什么（用于加入候补名单），以及**之后**需要什么（在获得资金提供时）。见 **[见资源：所需文件表]。**.在门户中请求必要文件。**[MyChildCareMA 用户手册 – 请求支持性文件]**
  - **家庭自主管理个案：**引导家庭前往门户，在家庭门户中上传文件，并提醒他们所有正式通知都将发布至其门户，同时发送电子邮件提醒。
  - **非门户个案：**告知家庭，他们将通过美国邮政收到**文件请求**通知，并制定电话后续跟进以及将文件邮寄至 Mass211 或带给 FAA 的计划。
- **步骤 6: 向家庭提供指导：**
  - **说明**家庭自提交申请之日起有 **30 个日历日**完成流程，包括上传所有所需文件。如果他们错过此截止期限，其申请将被关闭。
  - **分享**关于资金可用情况和时间安排的一般信息
  - **连接**家庭至可用的社区早期照护与教育资源。

1.3.5 完成外联会话

外联电话结束后，Mass211 FAA 必须完成个案最终审查，以将其推进至下一步。

- **步骤 1: 完成信息请求与审查流程。**
  - 确保所讨论的每个部分均有适当答案，依据是信息是否完整、是否预计需要家庭直接提供补充信息，或是否不适用（不需要）。

- **步骤 2: 完成文件请求与审查流程。**
  - 确保每个部分均有适当答案，依据是是否需要 / 预计由家庭提供支持性文件，或是否不适用。
- **步骤 3: 发出待处理请求。**
  - **信息请求：**如果任何数据部分已开放供家庭更新，请发送**信息请求**模板消息。
  - **文件请求：**如果任何部分需要家庭提供文件，请发送**文件请求**模板消息。
- **步骤 4: 记录结果：**在门户中记录外联电话沟通，并注明通话事实摘要。如果该家庭是**非门户个**案，还务必记录与家庭在门户外完成的沟通，包括通知已通过美国邮政寄送。

1.4 候补名单文件核验（初始审查继续）

本节涵盖外联电话之后、家庭获批准进入候补名单之前的文件审查与核验，以确保所有已提交信息一致并符合 CCFA 资格要求。此流程包括监控文件提交时限，并在作出候补名单决定之前核验所有所需文件。

Mass211 是此阶段的主要负责方。

1.4.1 核验文件

Mass211 FAA 核验所有文件是否准确且有效，并根据 **CCFA 收入资格政策手册**使用这些文件确定家庭是否符合资格要求。 **Mass211 FAA** 为每个资格部分标明答案。**[MyChildCareMA 用户手册 – 审查家庭的支持性文件]**

- **步骤 1: 审查文件：**从**家庭概览**进入**文件请求与审查**，并审查所有已上传文件的清晰度和真实性。
- **步骤 2: 处理不充分文件：**如 果文件因模糊、已过期或不正确而被拒绝，您必须发送**文件请求**消息，并直接通过电话联系家庭，说明所需内容。根据需要重新处理工作流程。
- **步骤 3: 核验候补名单要求：**评估以下每个部 分的已提交证据，以确认其为获批准文件类型，并确认其中信息能够证明该家庭符合加入候补名单的要求。**（见：CCFA 收入资格政策，第 2 章）**
  - **父母 / 照护者身份：**确认主要申请人的身份；如适用，确认家庭中第二父母 / 照护者的身份。

- **适用政策标准：**将身份证明文件上的姓名与家庭记录中的主要申请人和第二父母 / 照护者进行匹配。
- **参考：[见：CCFA 收入资格政策，第 2 章：父母或照护者身份]**，以查看获批准的带照片和不带照片身份证件清单。
- **完成部分：**按照程序 1.4.2 选择答案并完成该部分的审查。

- **Massachusetts 居住身份:** 确认文件证明该家庭拥有当前合法的 Massachusetts 居住地。
  - **适用政策标准：**将居住证明文件上的姓名和地址与主要申请人进行匹配。核验该地址位于 Massachusetts。
  - **参考：[见：CCFA 收入资格政策，第 2 章：Massachusetts 居住证明]**，以查看获批准证明，例如公用事业账单（45 天内）、租约或庇护所证明信。
  - **完成部分：**按照程序 1.4.2 选择答案并完成该部分的审查。
- **收入与福利:** 确认家庭总收入等于或低于州收入中位数（SMI）的 85%。
  - **适用政策标准：**将收入与福利文件上的总收入与申请中收入与福利部分报告的收入进行匹配。如果信息不同，请更新申请，以反映文件证明收入。核验家庭总收入等于或低于州收入中位数（SMI）的 85%。
  - **参考：[第 2 章：收入]**，以查看可计入收入来源清单，以及工资单或福利证明信的所需数量。如果收入来自工作，则必须反映当前工作时数和薪酬，且日期在过去 26 周内。
  - **完成部分：**按照程序 1.4.2 选择答案并完成该部分的审查。
- **“立即核验”优先资格状态（如适用）：**
  - **收入等于或低于 SMI 的 50%：**无需采取额外行动；系统将使用作为收入一部分已核验的文件来分配适用状态。
  - **早期教育工作人员优先资格状态：**确认申请人或第二父母 / 照护者受雇于早期教育与护理服务提供者的获批准职位。
    - **适用政策标准：**将收入核验文件上的雇主名称与申请录入内容进行匹配。家庭在申请中提供了雇主“P 编号”。
    - **完成部分：**如果雇主名称与收入核验文件相匹配，则无需进一步行动。如果雇主名称与收入核验文件不匹配，FAA 必须：

- **更新**门户中的申请字段，取消勾选该优先资格状态。
- 添加**备注**，说明与该优先资格状态相关的申请状态因缺少证明而已调整。

- **24 岁以下父母：**无需采取额外行动；系统将使用作为身份一部分已核验的文件来分配适用状态。

- **步骤 4: 解决差异** 如果任何文件不支持申请：
  - 在继续推进之前，联系家庭以解决该问题
  - 使用正确信息更新家庭详细信息
  - 根据需要重新处理工作流程
- **步骤 5: 接受自我证明：**家庭资产、服务需求，或无家可归、家庭暴力或残障儿童等优先资格状态无需提供文件。这些均为自行报告，如获得资金提供，将在之后进行核验。

1.4.2 完成文件请求与审查工作流程

在此步骤中，Mass211 FAA 必须为工作流程的每个部分选择答案，以推动个案进入最终决定。每个部分均必须根据所提供文件完成。

- **按照 1.4.1 审查文件，并为每个部分选择适当行动。[MyChildCareMA 用户手册 – 审查家庭的支持性文件]**
- **选择正确答案：**
  - “是，这些文件符合 EEC 要求”——当文件支持资格时选择
  - “否，这些文件不符合 EEC 要求”——当文件不支持资格时选择
  - “我需要先请求新的或补充文件”——当需要更多信息或文件时选择
  - “该家庭无需提交这些文件”——当该部分不适用时选择

1.4.3 管理 30 天文件提交期限

Mass211 FAA 主动监控门户中的**进行中的家庭**视图，以查看家庭何时上传其文件。**[MyChildCareMA 用户手册 – 跟踪并管理家庭进度]**

- **截止期限：**家庭自申请提交日期起有 **30 个日历日**提供所有所需文件。在所有所需信息和文件均已核验后，Mass211 FAA 将尽快作出资格决定，且不迟于收到文件后十（10）个日历日。

- **处理第 30 天申请：**当家庭未提供文件时，FAA 必须不迟于其申请提交后 30 个日历日内（如适逢周末，则为下一个工作日）就候补名单申请作出资格决定。
- **跟踪进度：检查支持性文件是否已提交。**

1.5 候补名单申请决定（初始审查完成）

本节涵盖文件请求审查工作流程完成后，FAA 对候补名单资格作出的最终认定。**Mass211 是收入资格候补名单申请此阶段的主要负责方**，并负责确保资格决定已记录，且已创建正确的法律通知。

1.5.1 认定与通知

在所有所需信息和文件均已核验后，Mass211 FAA 将尽快作出资格决定，且不迟于收到文件后十（10）个日历日。

- **步骤 1: 工作流程最终审查。**
  - 确认**信息请求与审查**以及**文件请求与审查**工作流程中的所有部分均已有已记录答案。
  - 确认所有**收入来源录入项**均已核验，且 SMI 计算结果符合候补名单资格。
- **步骤 2: 记录决定并发出法律通知。**
  - **处理候补名单批准。***如果家庭符合资格
    - **记录决定：**将家庭状态更改为**候补名单**。
    - **发出通知：**创建**候补名单批准**通知。**[见资源：候补名单通知表]**
  - **处理候补名单拒绝。**如果家庭不符合资格
    - **记录决定：**将家庭状态更改为**已关闭**，并将关闭原因设**为拒绝**。
    - **发出通知：**创建**候补名单拒绝**通知，并选择适用原因 **[见资源：候补名单通知表]**家庭不符合资格：
- **步骤 3: 通知家庭：**告知家庭该决定。
  - **发送消息：**如果家庭在门户中，请发送消息说明门户中有新的可查看通知。
  - **记录沟通：**如果家庭在门户外管理，请根据该决定记录适当的沟通，并包括任何相关备注。

1.5.2 处理不完整申请

Mass211 FAA 必须监控时间线，以确保个案在规定时限内得到处理。
[MyChildCareMA 用户手册 – 跟踪并管理家庭进度]

- **步骤 1: 监控 30 天窗口期：**识别家庭未能在申请提交日期起 **30 个日历日**内完成外联电话或提供所需文件的申请。
- **步骤 2: 关闭申请：**
  - FAA 将把申请移至「**已关闭**」状态，并将关闭原因设为「**从候补名单中移除**」。
  - **发出通知：**创建"未完成候补名单申请流程"的**候补名单移除**通知。**[见资源：候补名单通知表]** 该通知告知家庭，其有权享有 **30 天宽限期**，以提交缺失信息、文件和 / 或完成通话。
- **步骤 3: 恢复（如适用）：**如果家庭在关闭日期后 30 个日历日内提供缺失信息和文件：
  - 按照**第 1.4 节**中的要求完成文件核验流程。按照**第 1.5 节**中的程序作出最终资格认定并发出所需通知。
  - 确保候补名单日期与原始申请提交日期相同。

1.5.3 重新申请流程

如果家庭先前因政策原因被拒绝（例如收入超标），或其申请已在 30 天以前被关闭或拒绝，则家庭必须通过联系 **Mass211** 启动新请求。**Mass211 是重新申请阶段的主要负责方**，应将家庭转介给其完成该流程。

- **新申请：Mass211** 必须将其作为**新申请**处理，而非恢复。FAA 将使用现有的**已关闭家庭记录**启动新请求，并将其恢复为**初始审查**状态
- **新申请处理：**Mass211 将遵循所有标准候补名单申请处理步骤。
  - **如果认定该家庭符合资格：**状态将更改为候补名单，且候补名单申请日期必须更新为家庭启动新请求的日期（以门户中记录为准）。
  - **如果认定该家庭不符合资格：**Mass211 将遵循候补名单拒绝标准程序，包括发出候补名单拒绝函。

1.6 申诉流程与恢复

本节涵盖如何支持请求复核拒绝或移除决定的家庭，以及在允许的情况下如何恢复个案。本节概述在候补名单申请被拒绝或移除时，确保家庭法定权利受到保护的程

序。FAA 在指导家庭完成复核流程以及维护门户中「共享记忆」的完整性方面发挥关键作用。

1.6.1 支持候补名单决定复核请求流程

如果家庭不同意候补名单拒绝或移除决定，可在通知发出后 30 个日历日内向 EEC 提交复核请求（**RFR**）表：

- **向家庭说明流程：**说明流程，并帮助家庭获取复核请求表。指导他们按照通知中的说明将表格提交给 EEC。
- **处理被推翻的决定：**如果 EEC 推翻拒绝决定，EEC 将直接通知相应 FAA 将个案重新开启为候补名单状态，并**恢复原始申请日期**。

1.7 候补名单管理（变更与续期）

为保持候补名单准确，个案必须至少每 12 个月更新一次，或在家庭报告生活变更时更新。**Mass211 将负责确保续期**每 12 个月为家庭进行管理和处理。所有 FAA 均负责在家庭提出请求时，帮助家庭更新其家庭信息。支持级别将遵循申请创建部分中列出的相同级别。

EEC 将就 FAA 何时开始处理候补名单续期提供补充指导。

1.7.1 提供家庭状态更新

FAA 应回应所有请求更新其个案状态的家庭。对于无法访问门户的家庭，FAA 是其申请相关信息的主要来源。

- **核验身份：**在通过电话提供任何状态详情之前，FAA 必须按照第 1.1.2 节中的要求核验申请人身份。
- **说明状态：**使用通俗语言说明当前状态。例如，“您的申请在**候补名单**上处于有效状态，这意味着我们已收到您的所有证明，您正在等待福利提供。」家庭将在面向家庭的进度跟踪器上看到“等待资金”。**[见资源：进度和跟踪表]**
- **确认联系信息：**利用每次状态请求作为机会，确保家庭的电话号码和地址正确。如果已有变更，请立即更新。
- **记录联系：**记录一次沟通，并在备注中包括您向家庭提供的信息。

1.7.2 处理家庭报告的变更

家庭可随时报告其收入、家庭人数或联系信息的变更。按照以下步骤处理更新。

- **步骤 1: 核验变更：**如果家庭报告收入或家庭人数变更，请按照第 1.4 节中的核验流程操作。虽然不需要新的外联电话，但必须核验新文件。如果家庭在候补名单上，此项核验由 Mass211 FAA 在 MyChildCareMA 中完成。
- **步骤 2: 处理续期之外的收入和家庭变更：**
  - 可以直接更新收入，或通过选择“否，我需要请求更新或补充信息”来完成该部分。这会提示家庭自行在门户中更新信息。此外，可向家庭发送**信息请求**消息。
  - 在文件请求与审查中处理同一部分，选择“我需要先请求新的或补充文件”，并向家庭发送**文件请求**消息。
  - **如果家庭返回所请求文件：**FAA 必须根据已核验数据更新个案。
  - **如果家庭未返回文件：**此时不处理该变更，且该更新必须在家庭下一次 **12 个月续期周期**中处理（见第 1.7.3 节）。
- **步骤 3: 变更显示不符合资格时的行动。**
  - 如果已核验变更使家庭不符合候补名单资格（例如，家庭收入现已超过 SMI 的 85%），FAA 必须手动将个案状态更新为**已关闭**。
  - 随后，FAA 必须发出正式的**候补名单拒绝**通知。
- **步骤 4: 优先资格状态变更：**如果家庭情况导致其优先级发生变化（例如，他们进入无家可归者庇护所），您必须立即手动更新家庭的申请信息。门户将识别可确定该家庭优先资格状态的变更。
- **更新未出生儿童申请（婴儿出生）：**对于怀孕期间申请的家庭，婴儿出生后，FAA 必须通过编辑该儿童记录，帮助家庭将「预产婴儿」占位符替换为儿童法定姓名和实际出生日期。
- **更新儿童保育偏好：**家庭可以更新其儿童保育偏好（例如，对签约名额、中心式计划的兴趣）。FAA 可在家庭请求状态更新时，或在家庭拒绝特定福利提供时，与家庭一起审查这些偏好。
- **电子邮件变更：**如果申请人报告电子邮件变更，FAA 必须在管理门户中更新该信息，并建议家庭更新其 MyMassGov 账户设置以保持一致。

1.7.3 12 个月续期周期

每个家庭必须每 12 个月确认其仍希望留在候补名单上，并核验所需信息和文件。这称为「续期」。

- **重要说明：**候补名单续期将在之后日期才会开始，并将由 Mass211 FAA 管理。
- **临时支持：**如果已在候补名单上的父母主动联系，FAA 可根据任何变更更新其个案、提供状态更新，并确保他们拥有门户账户。

1.7.4 自愿从候补名单中移除

如果家庭不再需要儿童保育经济援助，可在流程中的任何时候请求从候补名单中移除。由于这是一项手动系统操作，FAA 必须处理关闭并相应更新个案。

- **步骤 1: 核验身份和意图。**在处理移除之前，核验申请人身份（见第 1.1.2 节）。 确认该请求是适用于家庭中的所有儿童，还是特定儿童。
- **步骤 2: 更新个案状态。**将家庭状态更改为已关闭。**您必须在门户中选择具体关闭原因（例如，“您要求被移除」）。**
- **步骤 3: 发出通知。**创建候补名单移除通知并发布至门户。**[见资源：候补名单通知表]** 该通知包括复核请求信息，这是所有行政关闭所要求的内容。
- **步骤 4: 记录请求。**使用记录沟通按钮，选择「家庭确认联系」或「候补名单申请」主题，并在备注中记录父母请求的事实摘要。

1.8 儿童保育福利提供

[MyChildCareMA 用户手册 – 将符合资格的家庭连接至儿童保育福利]

当儿童保育资金可用时，FAA 必须从集中候补名单中手动识别并选择家庭。此流程要求审查候补名单数据、应用系统筛选条件，并在平衡州优先事项的同时，根据资金类型、计划需求以及地方 / 区域需求作出知情选择。

福利提供由儿童保育资源与转介（CCR&R）机构和签约服务提供者处的 FAA 发出并管理。

1.8.1 识别可获得资金的家庭

FAA 必须按照以下步骤，从候补名单中手动搜索并选择家庭。**[MyChildCareMA 用户手册 – 完成候补名单搜索]**

- **步骤 1: 识别空缺参数：**搜索之前，请确定您正在填补的具体援助类型：
  - **代金券参数（仅限 CCRR）：**选择基于区域资金可用情况、候补名单日期以及其他相关因素.

- **签约名额参数（仅限签约服务提供者）：**选择基于年龄组（婴儿、幼儿、学前儿童）、优先合同指定（例如 DCF、24 岁以下父母）、地理区域（地区 / 城市）和 / 或服务提供者类型。

- **步骤 2: 搜索候补名单上的家庭。**使用家庭的**"等待资金视图"**搜索有效候补名单家庭。该视图允许 FAA 在搜索家庭时应用特定筛选条件。
- **步骤 3: 应用地理区域（适用于签约服务提供者）：**虽然应考虑名单上的所有家庭，但 FAA 应重点关注其地理服务区域内、能够合理前往照护地点的家庭。
- **步骤 4: 应用选择平衡和酌情判断：**运用您的酌情判断，在优先和普通获得资格家庭之间分配可用资金。虽然优先群体很重要，但如果普通获得资格家庭更适合该空缺，您并非必须只从优先群体中选择。目标是在整个区域内保持平衡分配。
- **步骤 5: 搜索家庭**: 权衡以下因素，以选择向其提供福利的家庭：

  使用可用的门户筛选条件，按以下两个因素选择家庭：

  - **获得级别：**考虑**优先资格状态**与**普通获得资格**之间的平衡。
  - **候补名单日期：**按**原始申请日期**提取（最早优先）。

  点击进入每个家庭记录，以按以下两个因素筛选：

  - **所需照护日期：**重点关注其请求开始日期与当前空缺相匹配的家庭。务必包括可能已入读您计划、但目前在等待补助期间自费支付的家庭。
  - **计划匹配：**确保该提供符合家庭对**代金券**或**签约名额（如已知）**的偏好。部分家庭可能没有偏好，和 / 或已选择两个选项。
    - **门户第 1 阶段发布说明：**对于迁移个案，家庭不会在系统中完成儿童保育偏好问题。审查迁移**备注**，以了解家庭的历史偏好。
    - **家庭偏好：**在与家庭互动时，请更新门户中的偏好字段，以确保未来福利提供能够进行知情匹配。
- **步骤 6: 执行选择：**将家庭分配给您的组织，以管理福利提供，并向其他 FAA 组织发出信号，表明您正在处理所选家庭。
  - **分配主要组织。**FAAs 将家庭分配给将管理福利提供的组织（CCRR 或签约服务提供者）。

- **分配家庭服务受理管理员。**在其 FAA 组织内，该家庭可被分配给特定工作人员。

1.8.2 设置并生成儿童保育福利提供

识别可获得资金的家庭后，FAA 通过审查沟通需求并选择正确的系统参数来准备每项提供，以支持成功匹配。 由于发出的提供数量可能多于可用名额，请对每个选定家庭重复这些步骤。**[MyChildCareMA 用户手册 – 创建儿童保育福利提供]**

- **步骤 1: 审查沟通需求。**在发出每项单独提供之前，FAA 必须查看**备注**和**家庭详细信息**中是否有任何「**非门户个案**」标记。
  - 如果电子邮件字段为空，则该家庭存在技术障碍，并依赖美国邮政 / 电话外联。
  - 查看有关家庭首选联系方式或语言需求的具体备注，这将决定该提供是通过门户管理，还是通过美国邮政管理。
- **步骤 2: 创建通知。** 根据援助形式，按照以下步骤在系统中为每个已识别家庭创建儿童保育福利提供通知。
  - **代金券福利提供（仅限 CCRR）：**
    - **选择家庭——**这可确保所有符合资格儿童均被纳入授权，并获得安置机会
    - **选择代金券——**CCRR 是唯一可以选择此援助形式的 FAA
    - **选择组织——**选择提供资金的 CCRR 组织
    - **选择组织工作人员——**选择要显示在通知上的工作人员姓名，该姓名对应的电话号码也将显示在提供通知上
  - **签约名额福利提供（仅限签约服务提供者）：**
    - **选择资金个别接收人——**这可确保家庭中获得名额提供的儿童被确定用于授权及具体安置
    - **选择签约名额——**签约服务提供者是唯一可以选择此援助形式的 FAA
    - **选择组织——**选择提供资金的签约服务提供者组织
    - **选择组织工作人员——**选择要显示在通知上的工作人员姓名，该姓名对应的电话号码也将显示在提供通知上

1.8.3 发出并管理提供

儿童保育福利提供设置完成后，FAA 将在门户中为每个家庭创建提供。
[MyChildCareMA 用户手册 – 创建儿童保育福利提供]

- **步骤 1: 通知家庭**
  - **家庭自主管理个案：**系统会自动使通知可供家庭在门户中查看。 FAA 必须通过系统手动发送电子邮件沟通，以提醒家庭。
  - **非门户个案：**由于无法访问门户，FAA 必须手动打印通知并通过美国邮政寄送。
- **步骤 2: 直接外联。**
  - 最佳做法：直接致电家庭，讨论提供详情，包括具体地点、援助类型（代金券与签约）以及 CCFA 资格的后续步骤。
  - 如果家庭在谈话期间选择拒绝该提供，FAA 将把儿童保育福利提供回应更新为“已拒绝”。
- **步骤 3: 后续步骤。** 家庭有 **15 个日历日**（见第 1.5.2 节）作出回应——接受或拒绝该提供。
  - 系统将自动将所选家庭的进度指示器更新为**等待回应**。
    - 在提供待定期间，如果处于此状态的家庭联系 Mass211，他们**必须**将该家庭转回发出提供的具体机构或服务提供者。
    - **提供期间不续期：**为避免混淆和数据冲突，Mass211 **不会**为任何其提供当前处于“等待回应”或“已接受”状态的家庭启动候补名单续期。 返回候补名单的家庭将在届时启动续期。

1.8.4 管理“福利提供已接受”回应

[MyChildCareMA 用户手册 – 记录父母对福利提供的回应]

FAA 可以向多个家庭提供资金，以确保签约名额得到使用，和 / 或资金尽快到达家庭。FAA 必须采用「先到先得」方式。

- **步骤 1: 记录提供接受** 当家庭回应提供并表达入园 / 注册意向时，FAA 将进度指示器更新为已接受。
- **步骤 2: 完成 CCFA 资格**
  - 家庭必须完成完整 CCFA 资格核验（例如，服务需求、收入）

- 此流程在 MyChildCareMA 之外进行，直接由 FAA 在 CCFA 系统中完成

- **步骤 3: 处理资格认定决定：**
  - **符合资格家庭：**
    - **适用「先完成核验者优先」：**最先完成资格核验的家庭获得可用名额。
      - **将家庭从 MyChildCareMA 导入 CCFA 系统。**一旦家庭被认定符合资格，FAA 将使用 CCFA 系统搜索家庭门户 ID，并从 MyChildCareMA 导入家庭。
        [MyChildCareMA 用户手册 – 将个案记录从 MyChildCareMA 导入 CCFA 软件]
      - **注：**一旦授权和安置在 CCFA 中完成，家庭门户状态将从候补名单更新为已授权。
      - **就兄弟姐妹获得资格向家庭提供咨询：**向家庭中的一名儿童提供**签约名额**时，FAA 必须评估该家庭中的其他儿童；如果其组织没有额外签约名额，剩余儿童可以获得代金券。FAA 必须支持家庭联系其所在区域的 CCRR，以获得兄弟姐妹获得资格。见**第 1.9.2 节：兄弟姐妹和连续性例外**
    - **将其他符合资格家庭返回候补名单。**
      - 确保所有福利提供均为非有效状态，从而清除进度指示器。
      - 将主要组织分配更改回 Mass211（并在适用情况下移除任何 FAA 分配），以表明您不再管理该家庭。
  - **不符合资格的家庭：**如果家庭在完成 CCFA 资格流程后被认定不符合资格，FAA 必须在 CCFA 系统中遵循当前 CCFA 拒绝流程，并在 MyChildCareMA 中将该家庭从候补名单中移除。

1.8.5 处理其他福利提供回应类型

FAA 必须手动处理所有未处理提供，以确保候补名单保持准确，并确保家庭收到正确通知。**[MyChildCareMA 用户手册 – 记录父母对福利提供的回应]**

- **处理「太晚」回应：**如果家庭在资金已用尽或名额已满后接受提供：

- **将福利提供设为“作废”。**一旦该提供已作废，系统会将该家庭纳入等待资金的家庭名单。
- **咨询：**联系家庭，告知其虽然该特定名额已满，但他们仍处于有效状态，可参与下一次提取。务必在门户中记录此次沟通，并在备注中包括谈话详情。

- **处理已拒绝提供：**如果家庭因提供不符合其需求（例如地点、时间）而拒绝提供：
  - **清除福利提供进度指示器：**如果该提供被拒绝，FAA 将把福利提供标记为非有效。该家庭将继续保持候补名单状态，并可接受另一项资金提供。
  - **行动：**如果 FAA 正在代表家庭录入回应，请选择适当的**回应原因**以记录该拒绝。
- **处理不再感兴趣的家庭：**如果家庭表示其不再需要儿童保育经济援助，FAA 必须将状态更改为**「已关闭」，并将「关闭原因」选择为「从候补名单中移除」**。
  - **系统行动：**FAA 将创建原因 为“家庭请求”的**候补名单移除**通知。这可确保**候补名单移除**通知向家庭准确说明关闭原因。
  - FAA 还必须发送消息，提醒家庭有可查看的 MyChildCareMA 通知。
  - **文件材料：**添加**备注**
- **处理未回应：**如果家庭未在 15 天窗口期内回应，其将从候补名单中移除：
  - **系统行动：**FAA 将作废**儿童保育福利提供**，并将状态更改为**「已关闭」**，同时选择「未回应提供」的**回应原因**。
  - FAA 将发出原因 为“未回应福利提供”的**候补名单移除**通知。
  - FAA 还必须发送消息，提醒家庭有可查看的 MyChildCareMA 通知。
  - 如果家庭在移除后 30 个日历日内联系 FAA，则适用具体恢复规则：
    - **步骤 1: 核验时间线。**确认联系发生在移除通知发出后 30 个日历日内。
    - **步骤 2: 恢复。重新开启**个案，将状态从「已关闭”改回**候补名单**，并手动恢复家庭的**原始申请日期**。
    - **步骤 3: 关于已过期提供的咨询。**向家庭说明，由于初始回应（15 天）窗口期已过，该特定福利提供已作废。当有其他签约名额或代金券资金可用时，他们将收到通知。

- **步骤 4: 文件记录。**在**沟通记录**中记录恢复，并添加**备注**，说明该家庭已恢复，且已被告知先前提供已作废。

1.9 候补名单例外

虽然集中候补名单是获得收入资格资金的标准路径，但部分家庭符合**即时获得资格**。这些例外允许特定家庭在无需列入候补名单的情况下获得**儿童保育经济援助**。这包括拥有开放或近期关闭的 DCF 个案的家庭、正在接受或正从 DTA 现金援助过渡退出的家庭，以及已接受儿童保育经济援助儿童的兄弟姐妹。

1.9.1 与 DCF 和 DTA 合作的家庭

如果家庭通过其申请或在外联期间表示其可能通过儿童与家庭部（DCF）或过渡援助部（DTA）符合资格，请确定其是否符合转介资格。更多要求见 DTA 相关和 DCF 相关政策。

- **步骤 1: 提供转介指导：**如果家庭提及其与 DTA 或 DCF 有有效或既往个案，但没有转介：
  - 说明 DTA 和 DCF 的基本资格要求，以帮助其确定这些要求是否适用于其家庭
  - 如果他们认为自己符合转介资格，请建议家庭联系其 DTA 办公室或指定的全参与工作人员，或 DCF 办公室和 / 或指定的 DCF 社工。
- **步骤 2: 咨询策略：**FAA 必须告知家庭，他们可以选择在当时完成候补名单申请，作为当时的“安全网”；或者，如果之后确定他们不符合转介资格且确实需要加入候补名单，他们可以重新联系 FAA。
- **确认转介：**如果已提交新候补名单申请或目前在候补名单上的家庭确认其已获得转介并将符合即时获得资格，FAA 应确保父母了解与该 FAA 完成其 CCFA 资格所需的后续步骤。
  - **系统行动：**
    - CCRR（DTA / DCF）或签约服务提供者（DCF）必须遵循现有程序，处理 DTA 或 DCF 转介并确定 CCFA 资格。FAA 将把申请移至**「已关闭」**状态，并将关闭原因设为**「从候补名单中移除」**。
    - 如果该家庭此前处于候补名单状态，请发出**候补名单移除**通知，并选择「通过转介符合资格」作为**移除原因**，因为该家庭不再需要留在候补名单上。

1.9.2 兄弟姐妹和照护连续性例外

为促进持续的家庭稳定，可向同一家庭中的儿童，或在另一项 EEC 计划资格结束时，授予即时获得资格。

- **管理兄弟姐妹获得资格：**通过确认家中一名儿童已在接受补助（包括寄养儿童），确认该家庭是否符合资格。
  - **安置规则：**如果家庭为一名儿童接受签约名额，并且还有其他儿童：
    - 先完成签约名额的授权和安置。
    - 然后评估剩余儿童的照护需求。
    - 如果没有额外签约名额可用，剩余儿童可以获得代金券。
  - **服务提供者责任：**当没有额外签约名额可用时，签约服务提供者必须支持家庭联系 CCRR，以便为剩余儿童获得代金券。
- **管理照护连续性：**确认该家庭即使不再符合特定签约名额要求（例如住房状态变更），仍符合继续接受照护的资格。
  - **资格标准：**
    - 家庭必须在下一次授权时符合收入资格计划要求。
    - 适用于完成过渡性 DTA 或 DCF 相关照护的家庭。
  - **候补名单例外：**
    - 不得要求家庭申请加入候补名单。
  - **行动（如无现有记录）：**
    - 在 MyChildCareMA 中创建家庭记录 **[MyChildCareMA 用户手册 – 代表家庭创建申请]**
    - 填写所需字段。
    - 添加所有家庭成员（名字、姓氏、出生日期）。
    - 使用生成的家庭 ID 导入 CCFA 软件。
    - 将状态更改为已关闭，原因为“照护连续性”，并添加备注说明照护连续性或兄弟姐妹例外。

1.10 候补名单用尽与签约名额招募

本节涵盖当可用资金或签约名额超过候补名单上的家庭数量时应采取的措施。在这些情况下，重点转向识别并招收新家庭，以便充分使用可用儿童保育资源。

1.10.1 扩大地理搜索范围

在启动新家庭外部招募之前，FAA 必须首先通过扩大其搜索的地理参数，最大限度使用现有集中候补名单。

- **步骤 1: 确认搜索结果：**确认对直接地理服务区域内家庭进行的标准搜索，未能找到与具体空缺类型相匹配的有效家庭（例如，没有更多婴儿）。
- **步骤 2: 扩大搜索半径：**使用门户筛选条件，查看邻近城镇或区域内已表示有照护需求的家庭。
- **步骤 3: 就出行意愿进行直接外联：**联系在扩大搜索中识别出的家庭，以确定他们是否愿意并能够前往该计划地点。
- **步骤 4: 更新偏好：**如果家庭表示对该地点感兴趣，请在门户中更新其儿童保育偏好，以确保当前及未来提供的文件记录准确。

1.10.2 寻找新家庭

只有在确定候补名单上针对您的具体空缺类型没有或仅有有限数量的有效家庭时，FAA 才可启动这些招募程序（例如，候补名单上没有剩余婴儿）。 只要同时遵循程序 1.10.3，这些行动可以按任何顺序执行，或并行执行：

- **社区外联：**分发传单或开展本地外联，以招募新家庭。
- **调查当前家庭：**联系已在您计划中的「自费」家庭，了解他们是否符合州经济援助资格并对此感兴趣。
- **区域协调：**通知您当地的 CCRR 您有空余名额，以便其将「上门」家庭引导至您的计划。

1.10.3 招收已招募和「上门」家庭

无论采用何种招募方式，包括计划「上门」家庭和当前自费家庭，每个家庭均必须按照现行程序被认定符合候补名单资格，包括由 Mass211 进行核验。
[MyChildCareMA 用户手册 – 代表家庭创建申请]：

- **步骤 1: 提交申请：**协助家庭通过 MyChildCareMA 门户提交新申请。见 1.1.1 设置 MyMassGov 凭证和 1.2 家庭申请－提交支持。
- **步骤 2: 集中核验：**家庭必须与 Mass211 完成候补名单核验和资格流程，包括外联电话和文件审查。

- **步骤 3: 候补名单批准：**一旦 Mass211 已核验记录，且家庭以「**已批准**」状态显示在候补名单上，FAA 即可继续进行福利提供，并将其入园 / 注册至签约名额。

资源

在线参考

网络链接	目的
儿童保育经济援助计划变更中心	EEC 关于儿童保育经济援助最新法规、临时政策、政策指导意见和培训资源的在线资料库。
持证儿童保育搜索	全州持证儿童保育计划的可按地理位置搜索的在线目录。家庭可以查找符合其需求的持证计划，并查询用于早期教育工作人员优先资格的 P 编号。
MyMassGov 帮助中心	了解如何使用 MyMassGov，包括： • 创建您的账户 • 管理您的账户 • 多因素身份验证（MFA） • 身份验证

图表和表格：

以下图表和表格为家庭服务受理管理员（FAA）提供标准化框架，以确保各机构之间的一致性。**请注意：**这些资源旨在作为功能指南，可能并不代表所有可能情形或政策细微差别的详尽清单。

MyChildCareMA 管理视图和使用表

有多个管理视图可支持 FAA 与家庭开展工作。该表作为门户的主要「地图」。该表明确 FAA 应访问哪个具体管理视图来执行不同任务，例如搜索家庭或管理福利提供。

视图	功能	用途

所有家庭	显示门户中处于任何状态的所有家庭。	FAA 使用此视图对单个家庭进行任何一般搜索，包括已关闭个案。
等待资金的家庭	显示候补名单上正在等待福利的所有有效家庭。	CCRR 和签约服务提供者使用此视图搜索家庭，并管理儿童保育福利提供。
家庭进度	根据个案状态和进度活动显示家庭。	FAA 使用此视图识别和管理正在申请加入候补名单的家庭，以及需要采取行动的现有个案，并跟踪进度。

所需文件表

本表列出部分可用于核验家庭候补名单资格或优先资格状态的可接受文件。本表区分「立即核验」项目（加入名单所需）和「自我证明」项目（仅在福利提供时核验）。

核验主题	**文件示例** *（见收入资格儿童保育计划政策第 2 章中的获批准文件清单：资格。）*	**核验时间**
父母身份	• 驾驶执照或州身份证 • 护照或出生证明 • MA 机动车辆登记处身份证	**立即核验（30 个日历日）**。
Massachusetts 居住身份	• 当前公用事业账单 • 已签署租约或抵押贷款账单 • 带邮戳邮件（30 个日历日内）	**立即核验（30 个日历日）**.

核验主题	**文件示例** *（见收入资格儿童保育计划政策第 2 章中的获批准文件清单： 资格。）*	**核验时间**
收入与福利	• 工资单（反映当前就业情况，可为过去 26 周内的工资单） • 雇主出具的证明信，显示总收入和每周工作时数 • EEC 就业核验表 • 其他收入 / 福利类型的福利或批准信、支票或付款记录 • 自雇在加入候补名单时为自我证明 ○ 商业记录或纳税申报表（如为自雇）	**立即核验（30 个日历日）.**
收入 **< 50% SMI 优先资格状态**	同收入（上一行）（无需提交补充文件）	**立即核验（30 个日历日）.**
早期教育工作人员优先资格状态	• 显示持证服务提供者名称的近期工资单（无需提交补充文件） • 申请中提供的雇主 「P」 编号。无需提交补充文件 / 申请回答已足够）	**立即核验（30 个日历日）。**
24 岁以下父母优先资格状态	• 确认年龄 < 24 岁的身份证明文件（无需提交补充文件）	**立即核验（30 个日历日）。**

核验主题	**文件示例** *（见收入资格儿童保育计划政策第 2 章中的获批准文件清单： 资格。）*	**核验时间**
正在经历无家可归的家庭优先资格状态	• 加入候补名单时自我证明 ○ 庇护所证明信或 McKinney-Vento 联络员证明信	**福利提供时核验**

有残障儿童的家庭优先资格状态	• 加入候补名单时自我证明
	  ○ 有效 IEP 或 IFSP（检查到期日期）
	  ○ EEC 残障核验表
		福利提供时核验

正在经历家庭暴力的家庭优先资格状态	• 加入候补名单时自我证明 ○ 家庭暴力计划 / 社工出具的证明信	**福利提供时核验。**
服务需求	• 加入候补名单时自我证明 ○ 当前工资单或学校 / 培训时间安排	**福利提供时核验**

记录沟通和消息

本表标准化互动在系统「共享记忆」中的记录方式。本表提供**记录沟通**功能的强制选择项，以确保每个机构看到相同的历史记录。每次您「处理」个案（电话、电子邮件或邮件）时，请使用本表选择正确的**方式**和**主题**，以确保审计轨迹准确。

功能	目的	FAA 方式	FAA 选择项
发送消息	触发发送给家庭的一般通知，引导其前往门户查看发布至家庭账户的通知 *该通知包含面向家庭的 MyChildCareMA 说明	电子邮件、短信或两者。	• 有新通知可查看， • 上传文件， • 更新信息，或 • 回应外联。 • *创建 MyChildCareMA 账户
记录沟通	FAA 选择其在门户外与家庭互动的方式，以及互动原因。	电话、门户外电子邮件、现场会面或纸质邮件。	• 初次外联（尝试） • 初次外联（成功） • 家庭确认联系 • 候补名单申请 • 福利提供通知 • 候补名单移除 / 拒绝 • 其他

进度和跟踪表

这是一个「转换」工具，用于将 FAA 内部管理标记与面向家庭的门户视图对应起来。当家庭请求状态更新时，使用本表说明其在屏幕上看到的内容（例如，「核验资格」）与 FAA 在审查流程中所处阶段（例如，「初始审查」）之间的对应关系。

状态 ***FAA 在管理门户中看到的个案状态***	**FAA 流程** ***FAA 必须完成以推进个案的工作流程或程序***	**FAA 进度指示器** ***标签显示某项 FAA 流程的当前进度（左列）***	**家庭进度跟踪器** ***家庭在家庭门户中的进度跟踪器上看到的内容***
已提交	已提交	不适用	核验候补名单资格
初始审查	初次外联	-> 未开始 -> 已尝试 → 已完成	核验候补名单资格
初始审查*	信息	-> 需要审查 -> 已请求 → 已审查	核验候补名单资格
初始审查*	支持性文件	-> 需要审查 -> 已请求 -> 已收到文件 → 已审查	核验候补名单资格
** 信息和支持性文件是 FAA 流程，可能在任何状态期间发生，但在第 1 阶段只会在初始审查状态期间发生。*			

状态 ***FAA 在管理门户中看到的个案状态***	**FAA 流程** ***FAA 必须完成以推进个案的工作流程或程序***	**FAA 进度指示器** ***标签显示某项 FAA 流程的当前进度（左列）***	**家庭进度跟踪器** ***家庭在家庭门户中的进度跟踪器上看到的内容***
候补名单	等待资金	-> *(无)*	等待资金
候补名单	儿童保育福利提供	-> 等待回应 -> 已接受 -> 已拒绝	等待资金
已关闭	不适用	子原因 -> 已移除 -> 已拒绝 -> 照护连续性 -> 重复申请 -> EEC 行政移除* **仅供 EEC 使用*	
已授权	不适用	当家庭已获授权且已在 CCFA 系统中完成安置时，此标签将更新。	获得儿童看护福利 查找儿童看护服务提供者

候补名单门户内消息和通知表

本表定义由门户生成的正式法律通知。每项通知都会触发特定法定权利，例如提供的 15 天回应窗口期，或移除的 30 天申诉窗口期。请参照本表，确保生成正确通知并开展适当的后续外联。

流程阶段	门户内消息 / 通知名称	目的和 FAA 行动
初次外联	候补名单外联	在「冷电话」尝试未成功时发出。 邀请家庭联系 Mass211 进行访谈。
	信息请求	在作出认定所需的申请数据不完整 / 需要家庭更正时发出。
	文件请求	发出用于请求确定资格所需的文件（身份证件、居住证明、收入）
候补名单	候补名单批准	确认已满足基础要求。并且家庭状态已移至有效状态；确立候补名单日期。
已关闭	候补名单拒绝	因政策不符合资格（例如收入超标）而正式拒绝申请；包括复核请求信息。 原因: -> 不是 MA 居民 -> 家庭中无符合资格儿童 -> 超过收入限额 -> 超过资产限额

流程阶段	门户内消息 / 通知名称	目的和 FAA 行动
候补名单	候补名单续期	每年发出一次（每 12 个月），以确认持续意向并更新家庭数据。
已关闭	候补名单移除	在家庭因未回应、错过截止期限或其他行政原因被移除时发出；包括复核请求信息。 原因: -> 家庭请求被移除 -> 未完成候补名单申请流程 -> 未续期候补名单申请 -> 未回应福利提供 -> 通过 DTA / DCF 转介 / 照护连续性 / 兄弟姐妹获得资格符合资格
候补名单	儿童保育福利提供	通知家庭可能有特定签约名额或代金券资金可用；触发家庭接受或拒绝该提供的 15 天回应窗口期 回应： -> 家庭已接受福利 -> 家庭已拒绝福利 -> 通知需要作废

流程阶段	门户内消息 / 通知名称	目的和 FAA 行动
*****	电子邮件通知	FAA 创建的「提醒」，用于提醒家庭登录门户查看上述任何通知。