

परिवारहरू अनि उनीहरूका समुदायहरूको सर-सहयोगका साथ हामी हाम्रो सेवा अन्तर्गत रहेका हरेक शिशुको सुरक्षा, स्थायित्व अनि हितको वकालत यसप्रकारले गर्छौं जसमा परिवार तथा उनीहरूको संस्कृतिप्रति सम्मान झल्किएको हुन्छ।

**फ्र्याङ्कलिन काउन्टी
शिशु सेवा**

855 West Mound Street
Columbus, Ohio 43223-2208
614.275.2571
614.275.2755 (fax)
www.childrens-services.franklincountyohio.gov/



“परिवारहरूको सशक्तिकरणद्वारा शिशुहरूको संरक्षण”

फ्र्याङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवा (Franklin County Children Services) द्वारा प्रकाशित
ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालय (Office of Client Rights)
CS-Consumer Rights Book-English (Rev. 4-2017)



**ग्राहक
अधिकारहरू
एवम् सूचना**

केसवर्करको नाउँ अनि टेलिफोन:

सुपरभाइजर:

सहयोगी निदेशक:

निदेशक:

कार्यालयका अवस्थितिहरू:

| | | | | |
|-----------------|-------|------------------|-------|--------------|
| Intake | | 4071 E. Main St. | | 614.229.7100 |
| East | | 4071 E. Main St. | | 614.421.5500 |
| West | | 1919 Frank Rd. | | 614.278.5800 |
| Adoptions Dept. | | 855 W. Mound St. | | 614.341.6000 |
| Training Dept. | | 855 W. Mound St. | | 614.278.5906 |
| Human Resources | | 855 W. Mound St. | | 614.351.2000 |
| Client Rights | | 855 W. Mound St. | | 614.275.2621 |

प्रशासनिक कार्यालयहरू:

855 West Mound St.
Columbus, OH 43223
614.275.2571



परिवारहरू अनि उनीहरूका समुदायहरूको सर-सहयोगका साथ हामी हाम्रो सेवा अन्तर्गत रहेका हरेक शिशुको सुरक्षा, स्थायित्व अनि हितको वकालत यसप्रकारले गर्छौं जसमा परिवार तथा उनीहरूको संस्कृतिप्रति सम्मान झल्किएको हुन्छ।

यो पुस्तिकाको बारेमा

तपाईंलाई यो पुस्तिका दिनु अनि हाम्रा केसवर्करहरूमध्ये कुनै एकसित तपाईंको प्रथम व्यक्तिगत अन्तर्वार्तामा यसबारे चर्चा गर्नु हाम्रो नीति हो। यदि तपाईंसित प्रश्नहरू छन् भने, कृपया मुख पृष्ठमा सूचीबद्ध आफ्ना केसवर्कर वा सुपरभाइजरलाई फोन गर्नुहोस्। यदि तपाईंको मामिलासम्बन्धी कार्यवाही चलिरहेको छ अनि यसलाई हाम्रो कुनै एक क्षेत्रीय कार्यालयमा पठाइएको छ भने, नयाँ केसवर्करले तपाईंलाई नयाँ सुपरभाइजर अनि केसवर्करको नाउँ उपलब्ध गराउनेछ।

प्रभावकारी ढङ्गमा सर-सञ्चारको तपाईंको अधिकारकोबारेमा

अङ्ग्रेजी भाषामा मौखिक वा लिखित रूपले संवाद गर्न असमर्थ रहेका सबै व्यक्तिहरूलाई फ्र्याङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवाद्वारा उपलब्ध गराइने सबै सुविधाहरूप्रति समान पहुँच हासिल हुनेछ। जहिले पनि सम्भव हुन्छ, शिशु सेवाहरूका कर्मचारी माफत प्रभावकारी सर-संवाद उपलब्ध गराइनेछ। यस्तो सम्भव नभएको खण्डमा, प्रमाण पत्र हासिल गरेको कुनै दोभासेलाई निःशुल्क उपलब्ध गराइनेछ।

विषयहरूको तालिका

| | |
|---|----|
| फ्र्याङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवा के हो? | 3 |
| फ्र्याङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवा, FCCS-बाट म के अपेक्षा गर्न सक्छु? | 4 |
| भारतीय शिशु कल्याण ऐनले तपाईंलाई कसरी प्रभावित पार्छ? | 5 |
| मेरो परिवारलाई कुन सेवाहरूले सहायता पुऱ्याउन सक्छन्? | 6 |
| मेरा शिशुहरूले अनिवार्य रूपले घर छोड्न परे के हुनेछ? | 7 |
| मेरा अधिकारहरू के हुन्? | 8 |
| मेरा अधिकारहरूको सुरक्षा कसरी गरिनेछ? | 12 |
| जब सङ्कटको स्थिति आउँछ | 15 |

प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवा के हो?

हाम्रो एजेन्सीसित शिशुसित दुर्व्यवहार, उसको उपेक्षा अनि आश्रयसम्बन्धी रेफरलहरूको जाँच गर्ने कानूनी अधिकार छ। हामी शिशुहरूको सुरक्षा अथवा सङ्कटको स्थितिमा परिवारलाई सहायता पुऱ्याउनको लागि मात्रै हस्तक्षेप गर्छौं। हाम्रो प्रारम्भिक लक्ष्य शिशुहरूलाई घरमा सदैव सुरक्षित राख्नु अनि कुनै मामिलालाई उत्पन्न हुनबाट रोक्नको लागि आवश्यक सेवाहरू उपलब्ध गराउनु हो। कुनै मामिला उत्पन्न भएको खण्डमा, त्यसप्रति हामा तीन थरीका प्रतिक्रियाहरू हुन्छन्। शिशुलाई सुरक्षित ढङ्गमा घरमै राख्न सकिन्छ भने, हामी परस्पर सहमतिद्वारा तयार पारेको योजनामाथि परिवारसित मिलेर काम गर्छौं अनि ती समस्याहरूको समाधान गर्ने प्रयास गर्छौं जुन समस्याहरू लिएर उनीहरू हामीसमक्ष आएका थिए। कतिपय अवसरहरूमा शिशुहरूलाई अस्थायी रूपमा उनीहरूको घरबाट हटाउनु आवश्यक ठहर्छ। परिवार र शिशु बीच सुरक्षित ढङ्गमा मेलमिलाप गराउनु असम्भव सिद्ध भएको खण्डमा, एजेन्सीले शिशुलाई स्थायी रूपमा आफ्नो जिम्मामा लिनेछ अनि उसलाई एडप्टन अर्थात् दत्तक ग्रहणको लागि उपलब्ध गराउनेछ।

कुनै मामिला चलिरहेको अवधिभरि नै परिवारहरूलाई जानकारी दिन अनि निर्णय लिने प्रक्रियाको एक हिस्सा बन्नको लागि प्रोत्साहित गरिन्छ। परिवारहरूले उनीहरूलाई चुनौती दिने समस्याहरूको पहिचान गर्नमा मद्दत पुऱ्याएको अनि त्यसलाई सहायता निम्ति तयार पारिने सेवा योजनामा सामेल गरेको खण्डमा, हामी उनीहरूको सर्वाधिक सहायता गर्न सक्छौं।

हरेक शिशु एक टिकाउ साथै स्थायी घरको हकदार हुन्छ। यो स्थायित्व धेरै तरिकाहरूद्वारा प्रदान गर्न सकिन्छ — जन्म लिएको परिवारसित पुनर्मेल, नातेदारहरूको आश्रय, दत्तक ग्रहण, पालक परिवारसित सम्पर्क अनि/अथवा समुदायसित सम्पर्क। यी उपायहरूद्वारा शिशुलाई वा युवालाई जीवन पर्यन्त सहारा दिन सकिन्छ।



शिशु सेबाले निम्न स्थितिहरूमा तपाईंले उसलाई फोन गरेको चाहन्छ:

- ☛ तपाईंको विचारमा सुरक्षात्मक सेवाहरू तपाईं स्वयम् वा तपाईंको परिवारको लागि उपयोगी सिद्ध हुन सक्छ।
 - ☛ तपाईंले एकपल्ट सुरक्षात्मक सेवाहरू प्राप्त गर्नुभएको थियो अनि तपाईंलाई फेरि यसको आवश्यकता छ।
 - ☛ तपाईंको विचारमा कुनै शिशु वा परिवारलाई सुरक्षात्मक सेवाहरूको खाँचो छ।
- फोन गर्ने व्यक्तिसित अज्ञात रहने अधिकार हुन्छ-

शिशु सेबाले निम्न मार्गदर्शक सिद्धान्तहरूको पालना गर्छ:

- ◆ हामी शिशु कल्याणसित सम्बद्ध पेसावालहरू हौं;
- ◆ हामी परिवारहरूको सम्मान गर्छौं;
- ◆ हामी हरेक शिशुलाई महत्त्व दिन्छौं; अनि
- ◆ हामी सहभागितालाई महत्त्व दिन्छौं

शिशु सेवाबाट म के अपेक्षा गर्न सक्छु?

परिवारहरूका समस्याहरूलाई समाधान गर्नको लागि हाम्रा केसवर्करहरूले उनीहरूसित मिलेर काम गर्छन्। दुर्व्यवहार वा उपेक्षाको शिकार भएका वा सुरक्षाको खोचो भएका आश्रित शिशुहरूका मामिलाहरूको जाँच गर्नु, शिशु सेवाको लागि कानूनी तवरमा आवश्यक ठहर्छ।

यसमा प्रायःजसो निम्न मामिलाहरूलाई लिएर फोन गरिन्छ:

- ◆ शिशुलाई हेरचाह, भोजन, आश्रय, सुविधा अनि चिकित्सा सेवाको अभाव
- ◆ शिशुसित शारीरिक दुर्व्यवहार
- ◆ शिशुसित यौन दुर्व्यवहार
- ◆ सफल हुन, अगाडि बढ्न अनि प्रगति गर्न नसक्ने शिशु
- ◆ शैक्षिक दृष्टिले उपेक्षा
- ◆ आचरणसम्बन्धी तीव्र समस्याहरूले ग्रस्त शिशु
- ◆ घरबाट भागेर गएको शिशु
- ◆ परिवारमा लागू पदार्थ वा रक्सीको सेवन
- ◆ शिशुको रक्षा वा सुरक्षा
- ◆ शिशुको मृत्यु

शिशु सेवाको केसवर्करले तपाईंलाई रिपोर्टमा चिन्ताजनक ठहर गरिएका बुँदाहरूबारे बताउनेछन् अनि त्यसमा साँच्चै कुनै समस्या छ वा छैन, त्यसको पत्तो लगाउनेछन्। यो प्रक्रिया तपाईं, तपाईंका शिशुहरू, स्कूल, पेसावाल तथा आवश्यक ठहरिएको खण्डमा, अन्य व्यक्तिहरूसित कुराकानी मार्फत पूरा गरिन्छ। ओहायोको कानून अन्तर्गत रिपोर्ट पठाउने व्यक्तिको बारेमा जानकारीहरू गुप्त राखिन्छन् अनि यसको खुलासा गर्न सकिँदैन।

जाँचबाट सङ्ग्रह गरिएका तथ्यहरूले सुरक्षा प्रदान गर्ने कुनै खोचो नभएको देखाउँछन् भने, त्यस स्थितिमा हामी तपाईंलाई यसबारे बताउनेछौं अनि जाँचलाई बन्द गर्नेछौं।

यदि तथ्यहरूले सुरक्षाको आवश्यकता भएको बताउँछन् भने, शिशु सेवाले तपाईंसित मिलेर काम गर्नेछ। यो काम कुनै सम्झौता अन्तर्गत अथवा बाल अदालतका आदेशहरूअनुसार गरिन्छ।

तपाईंको सहायताद्वारा एक केस प्लान अर्थात् मामिलासम्बन्धी योजना तयार पारिनेछ अनि आवश्यक सेवाहरूलाई केस प्लानमा सूचीबद्ध गरिनेछ। सम्बद्ध योजनाले यो बताउनेछ कि आवश्यक परिवर्तनहरू गर्नको लागि आमाबुवा, शिशु अनि/अथवा एजेन्सीले के गर्नुपर्नेछ। तपाईंका अथवा तपाईंका शिशुहरूका आवश्यकताहरूमा परिवर्तन भएको खण्डमा, योजनालाई संशोधित गर्न सकिन्छ। तपाईंलाई यो योजना अनि यसमा गरिएका संशोधनहरूमा हस्ताक्षर गर्नको लागि भनिनेछ। तपाईंले केस प्लानको एक प्रतिलिपि प्राप्त गर्नुहुनेछ।

तपाईंको केसको बारेमा शिशु सेवा (अनि संलग्न छ भने बाल अदालत)-द्वारा कम्तीमा पनि वर्षमा दुइपल्ट बैठक गरिनेछ अनि यस बैठकमा योजनालाई अद्यावधिक बनाइनेछ तथा प्रगतिको समीक्षा गरिनेछ। तपाईंको परिवार सेवाहरू वा कुनै निर्णयलाई लिएर सहमत छैन भने, यी सरोकारहरूलाई दूर गर्नको लागि पाइलोहरू सार्नुपर्नेछ (पृष्ठ 8 हेर्नुहोस्)।

सम्पर्कहरू

नाउँ: _____

ठेगाना: _____

सहर, स्टेट, जिप: _____

फोन/ई-मेल: _____

नाउँ: _____

ठेगाना: _____

सहर, स्टेट, जिप: _____

फोन/ई-मेल: _____

नाउँ: _____

ठेगाना: _____

सहर, स्टेट, जिप: _____

फोन/ई-मेल: _____

नाउँ: _____

ठेगाना: _____

सहर, स्टेट, जिप: _____

फोन/ई-मेल: _____

सम्पर्कहरू

नाउँ: _____

ठेगाना: _____

सहर, स्टेट, जिप: _____

फोन/ई-मेल: _____

नाउँ: _____

ठेगाना: _____

सहर, स्टेट, जिप: _____

फोन/ई-मेल: _____

नाउँ: _____

ठेगाना: _____

सहर, स्टेट, जिप: _____

फोन/ई-मेल: _____

नाउँ: _____

ठेगाना: _____

सहर, स्टेट, जिप: _____

फोन/ई-मेल: _____

एक अधिकार प्राप्त रिपोर्टकर्ता, जसले शिशुसित दुर्व्यवहार वा उसको उपेक्षाबारे रिपोर्ट गर्छ अनुरोध गरिएको खण्डमा, रिपोर्टकर्तालाई निम्न सबै कुरोहरू बताइनेछन्:

- ◆ PCSA-ले जाँच सुरु गरेको छ वा छैन।
- ◆ PCSA-ले जाँचलाई जारी राखेको छ वा छैन।
- ◆ रिपोर्टमा जुन शिशुको बारेमा बताइएको छ, त्यो शिशुसित PCSA कुनै अन्य मामिलामा सम्बद्ध छ वा छैन।
- ◆ रिपोर्टमा जुन शिशुबारे बताइएको छ, त्यो शिशुको स्वास्थ्य एवम् सुरक्षाको स्थितिबारे जानकारी।
- ◆ रिपोर्टको कारणले गर्दा बाल अदालतमा गुनासो वा कुनै अन्य अदालतमा आपराधिक मुद्दा दर्ता गरिएको छ वा छैन।



भारतीय शिशु कल्याण ऐन [Indian Child Welfare Act (ICWA)] एक संघीय कानून हो जसले अमेरिकाली भारतीय शिशुहरूलाई अमेरिकाली भारतीय परिवारसित राख्ने प्रयास गर्छ। सार्वजनिक अनि निजी, दुवै शरीका एजेन्सीहरूद्वारा धेरै संख्यामा भारतीय शिशुहरूलाई उनीहरूका घरहरूबाट हटाइएपछि कांग्रेसले सन् 1978-मा भारतीय शिशु कल्याण ऐन, ICWA-लाई पारित गरेको थियो। कांग्रेसद्वारा ICWA-लाई पारित गरिनुको उद्देश्य “भारतीय शिशुहरूका हितहरूको रक्षा गर्नु तथा भारतीय जनजाति एवम् परिवारहरूको स्थिरता एवम् सुरक्षालाई बढुवा दिनु थियो” (25 U.S.C. § 1902)। ICWA केससित निम्निका केसवर्करहरूले कैयौं बुँदाहरूबारे विचार गर्नुपर्छ जसमा निम्न पनि सामेल छन्:

- ◆ परिवारलाई “सक्रिय प्रयासहरू” उपलब्ध गराउनु;
- ◆ ICWA-को प्राथमिकता प्रवाधान अनुरूप प्लेसमेन्ट, वा भनी आश्रयस्थलको पहिचान गर्नु;
- ◆ शिशुलाई जिम्मा लिने प्रक्रियाबारे शिशुको जनजाति समूह र शिशुका आमाबुवालाई सूचित गर्नु; तथा
- ◆ प्रक्रियामा शिशुको जनजाति समूह अनि शिशुका आमाबुवालाई संलग्न गराउनको लागि सक्रियताका साथ काम गर्नु।

तपाईंको केसवर्करले ICWA अधीन तपाईंका अधिकारहरूबारे तथा केससम्बन्धी अन्य कार्यवाहीहरूबारे तपाईंले सहजै बुझ्नेगरी बताउनेछ वा बताउन सक्नुपर्छ।

तपाईं, तपाईंको शिशुको केसको सम्बन्धमा ICWA-लाई उपयुक्त ढङ्गा लागू गरिएको छैन भनी ठाम्ठाम् भन्ने, तपाईंले केसवर्करको सुपरभाइजरसित कुराकानी गर्नुपर्नेछ। ICWA-लाई सही तरिकाले लागू गर्नको लागि ग्राहकहरूको अधिकारसित सम्बद्ध कार्यालयले पनि सहायता पुऱ्याउन सक्छ।

मेरो परिवारलाई कुन सेवाहरूले सहायता पुऱ्याउन सक्छन्?

शिशु सेवाले प्रदान गर्ने सेवाहरूमा निम्न सामेल छन्:

- ◆ शिशुसित दुर्व्यवहार अनि उसको उपेक्षाको जाँच
- ◆ सुरक्षात्मक सेवाहरू अनि केस प्रबन्धन
- ◆ किशोर-किशोरीहरूलाई सेवा
- ◆ सल्लाह-परामर्श दिने सेवा
- ◆ घर-आधारित सेवाहरू
- ◆ घर प्रबन्धन सेवाहरू
- ◆ स्वयंसेवक सेवाहरू
- ◆ शिशुहरूको लागि चिकित्सा सेवाहरू
- ◆ 16 वर्ष अनि अधिक उमेरका युवाहरूको उद्धार अनि उनीहरूलाई स्वतन्त्र रूपमा जीवन बिताउन सक्षम बनाउने सेवाहरू
- ◆ सबै उमेरका शिशुहरू निम्ति एडप्शन अर्थात् दत्तक ग्रहण सेवाहरू
- ◆ परिवार संरक्षण सेवाहरू

शिशु सेवाले अन्य समर्थनकारी सेवाहरू निम्ति सामुदायिक एजेन्सीहरूलाई रेफर गर्छ, वा भनीं केस उनीहरूसमक्ष पठाउँछ:

- ◆ मानसिक स्वास्थ्य सेवा
- ◆ पालन-पोषणसम्बन्धी शिक्षा
- ◆ मनोविकृतिसम्बन्धी तथा मनोवैज्ञानिक मूल्याङ्कन/परामर्श
- ◆ लागू पदार्थ एवम् रक्सीको लतसम्बन्धी मूल्याङ्कन अनि उपचार
- ◆ डे केयर अर्थात् शिशु सदनसम्बन्धी सहायता
- ◆ शिशुको स्वस्थ विकासमा सहायता पुऱ्याउने सेवाहरू
- ◆ सर-सामग्रीहरूको सहायता
- ◆ आवास
- ◆ कष्टमा रहेका किशोर-किशोरीहरू निम्ति सेवा

सङ्कटको स्थितिमा तपाईं अनि तपाईंको परिवारसित FCCS-ले काम गरिरहेछ...

यदि सङ्कटले तपाईं प्रभावित हुनुभयो साथै तपाईंको परिवार पनि प्रभावित भयो अनि तपाईंलाई आफ्नो घर वा कुनै स्थानबाट आफ्नो परिवारलाई तुरन्तै हटाउने खोचो छ भने, कृपया FCCS-लाई 614-229-7100-मा तुरन्तै सूचित गर्नुहोस्। तपाईंको हुनुहुन्छ अनि कहाँ हुनुहुन्छ, त्यसलाई खुट्याउनमा हामीलाई मद्दत पुऱ्याउनको लागि अधिकभन्दा अधिक जानकारी दिन तयार बस्नुहोस्।

सङ्कटद्वारा सम्पूर्ण समुदाय प्रभावित भएको खण्डमा, FCCS-बाट संवाद निम्ति स्थानीय मीडिया सुनिरहनु होस्।

सङ्कटद्वारा तपाईंको आफ्ना शिशुहरूसितको भिजिटेशन अर्थात् भेटघाट प्रभावित भएको छ, अथवा अदलातको आदेशानुसार तपाईं भेटघाटमा जानुहुँदैछ भने, कृपया यसबारे हामीलाई जनाउनुहोस् अनि हामी तपाईंसित मिलेर यस्तो कठिन समयमा पनि तपाईंको भेटघाटलाई बाधित हुन नदिने प्रयास गर्नेछौं।

कठोर मौसमको समयमा स्रो एमरजन्सी लेभल सिस्टमको आधारमा यस्तो भेटघाट अनि परिवहनलाई रद्द गर्ने निर्णय लिइन्छ। स्रो एमरजन्सी लेभल 2 वा 3 छ भने यस्तो भेटघाटलाई रद्द गरिन्छ अनि यो निम्नहरूमा लागू हुन्छ:

- ◆ प्रयाङ्कलिन काउन्टी
- ◆ शिशु बन्ने काउन्टी
- ◆ भेटघाटको लागि जानुपर्ने काउन्टी
- ◆ यात्राको समयमा बाटोमा पर्ने कुनैपनि काउन्टी

यस सम्बन्धमा, मौसमी सङ्कटको बेलामा 614-229-7001-मा कृपया भिजिटेशन सपोर्टसित सम्पर्क गर्नुहोस्। मौसमले अनुमति दिएको खण्डमा रद्द गरिएका भेटघाटहरूको भरपाई गर्ने हरसम्भव प्रयास गरिनेछ।



शिशु सेवाको सिकायत अनि गुनासो प्रक्रिया बाहेक, ओहायो रोजगार एवम् परिवार सेवा विभाग पनि यो कुरो सुनिश्चित गराउनको लागि जिम्मेवार छ कि काउन्टीको सबै शिशु सेवा एजेन्सीहरूले राज्यका नियमहरूको पालन गर्नु। तपाईंले टोल फ्री 866-886-3537 विकल्प 4-मा ओहायो रोजगार एवम् परिवार सेवा विभागलाई फोन गरेर उनीहरूसित सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।

शिशु सेवालै संघीय एवम् राज्यका कार्यक्रमहरू अन्तर्गत शिशुहरूको सेवा निम्ति भरपाई रकमको दावी गर्छ अनि शिशुसेवाको लागि संघीय एवम् राज्यका कानूनहरू अनुरूप सेवाहरू उपलब्ध गराउनु कानूनी तवरले अनिवार्य छ।

यदि तपाईं यो ठान्नुहुन्छ कि तपाईंसित तपाईंको नसल, वर्ण, राष्ट्रिय मूल, शारीरिक वा मानसिक अपाङ्गता, लिङ्गको आधारमा भेदभाव गरिएको छ अथवा प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवा द्वारा प्राधिकृत वा उपलब्ध गराइएका कुनै कार्यक्रम, सेवा वा सुविधा कार्यक्रमहरूमा तपाईंसित भेदभाव गरिएको छ भने, त्यस स्थितिमा तपाईंले निम्न सेवाहरूमध्ये कुनै एकसित सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ:

- ◆ प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवा, सिभिल राइट्स कोअर्डिनेटर (CRC) भेदभावसम्बन्धी सिकायतहरू निष्ठाउने विशेषज्ञ हुन्छन्। नागरिक अधिकारहरूसित सम्बद्ध सरोकारहरूको सम्बन्धमा CRC-ले मद्दत गर्न सक्छ साथै मार्गनिर्देश उपलब्ध गराउन सक्छ। CRC 855 West Mound St, Columbus, OH, 43223-मा अवस्थित छ अनि त्यहाँ 614.275.2621-मा सम्पर्क गर्न सकिन्छ;
- ◆ ओहायो लिगल राइट्स सर्भिस, 8 E. Long St, 5th Floor, Columbus, Ohio 43215-2999, राज्यव्यापी टोल फ्री (आवाज): 800-282-9181, राज्यव्यापी टोल फ्री (टी.टी.वाई): 800.858.3542, फोन: 614.466.7264; टी.टी.वाई.: 614.728.2553, फ्याक्स: 614.644.1888; अनि
- ◆ नागरिक अधिकार कार्यालय, यू.एस. स्वास्थ्य एवम् मानव सेवा विभाग, 200 Independence Ave, S.W., Rm. 509F, HHH Bldg., Washington, D.C. 20201, टोल फ्री टी.टी.डी लाइन: 800.537.7697

यदि तपाईं यो अनुभव गर्नुहुन्छ कि तपाईंलाई ती सेवाहरू प्रदान गरिएनन् जसको तपाईं हकदार हुनुहुन्थ्यो भने, त्यस स्थितिमा तपाईंले कैयौं सङ्गठनहरूमध्ये कुनै एकमा सिकायत दर्ता गर्न सक्नुहुन्छ, ती संगठनहरूमा निम्न सामेल छन् तर यो यतिसम्म मात्र सीमित छैन:

| | |
|---|--|
| State of Ohio Counselor, Social Worker and Marriage & Family Therapists Board 77 South High Street, 24th Floor, Columbus, Ohio 43215 614.466.0912 | State Board of Ohio Psychology, 77 South High Street, Suite 1830 Columbus, Ohio 43215 614-466-8808 |
| Alcohol, Drug Addiction and Mental Health (ADAMH) Services 447 E. Broad St., Columbus, OH 43215 614.224.1057 | State of Ohio Nursing Board 17 S. High St., Suite 400, Columbus, Ohio 43215 614.466.3947 |

तपाईंको सरोकारको समाधानमा क्लाइन्ट राइट्स अफिसरले तपाईंको मद्दत गर्न सक्छन्।

मेरा शिशुहरूले अनिवार्य रूपले घर छोड्न परे के हुनेछ?

सबै शिशुहरू एक स्थायी घरको हकदार हुन्छन्। यसलाई सुनिश्चित गर्ने प्रयासको रूपमा उनीहरूलाई अस्थायी रूपमा अन्य कुनै घरमा राखिन्छ, जो उपलब्ध हुन्छ। यी घरहरूमा निम्न सामेल छन्:

- ◆ कुनै नातेदारको घर-आफन्तको घर।
- ◆ लालनपालन घर
- ◆ समूहको घर
- ◆ घरदेखि जतिसक्दो निकटमा स्थित निवास स्थान
- ◆ दत्तक गृह

तपाईंको परिवारबाट शिशु सेवाको एक सहभागीको रूपमा काम गर्ने अपेक्षा राखिन्छ जसमा मजबुती प्रदान गर्ने अनि पुनर्मेल प्रक्रियालाई मद्दत पुगोस्। शिशुलाई स्थायी निवास उपलब्ध गराउनको लागि यसो गरिएको हो।

परिवारहरूबाट निम्न अपेक्षाहरू राखिन्छन्:

- ◆ केस प्लान लेख्नमा मद्दत जसमा तपाईंको परिवारका आवश्यकताहरू पूरा गर्ने सेवाहरू सामेल छन्;
- ◆ आफ्नो शिशु अथवा शिशुहरूलाई एक सुरक्षित, स्वच्छ, अनि खेहले भरिएको घर उपलब्ध गराउनु;
- ◆ प्रगतिको समीक्षा गर्नको लागि आफ्नो केसवर्कर अनि अन्य कर्मीसित भेटघाट गर्नु;
- ◆ केस प्लानमा सूचीबद्ध कार्यक्रमहरू वा सेवाहरूमा उपस्थित हुनु अनि त्यसमा भाग लिनु; तथा
- ◆ अदालतमा सुनुवाइ हुँदा उपस्थित रहनु अनि अदालतका आदेशहरूको पालन गर्नु।

शिशु सेवाको जिम्मामा शिशुहरू आएपछि उनीहरूबारे प्रयाङ्कलिन काउन्टी रोजगार एवम् पारिवारिक सेवा विभाग तथा प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु समर्थन प्रवर्तन एजेन्सी-लाई शिशु सेवालै सूचित गर्छ।

आफ्नो केसवर्करलाई “घरदेखि टाढा, घरमा वापस” पर्चाको प्रतिलिपि माग्नुहोस्। यसमा पुनर्मेल प्रक्रियाबारे जानकारी तथा आम तवरमा सोधिने प्रश्नहरूका जवाफहरू उपलब्ध छन्। 14 वर्ष अनि अधिक उमेर भएको हरेक शिशुले “घरबाट अन्यत्र सारिएको युवाका अधिकारहरूसम्बन्धी पुस्तिका” प्राप्त गर्नेछ अनि यसको उद्देश्य वैकल्पिक स्थानमा बसोबासो गरिरहेको शिशुलाई शिक्षा, स्वास्थ्य, भेटघाट अनि अदालतको कार्यवाहीमा सहभागिता आदिवारे उसका अधिकारहरूको जानकारी दिनु हो।

मेरा अधिकारहरू के हुन्?

परिवेशलाई भेदभाव अनि उत्पीडनदेखि मुक्त राख्नको लागि शिशु सेवा प्रतिबद्ध छ तथा शिशु सेवाले कुनै व्यक्ति विरुद्ध उसको नसल, धर्म, पन्थ, वर्ण, राष्ट्रिय मूल, लिङ्ग, वैवाहिक स्थिति, उमेर, शारीरिक वा मानसिक अपाङ्गता, यौन प्रवृत्ति, सैन्य दर्जा, राजनीतिक सम्बन्ध, सांगठनिक सदस्यता, वा कानूनी गतिविधिको आधारमा गरिने कुनैपनि कार्यवाहीलाई सहन गर्नेछैन।

प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवाबाट तपाईंले सेवाहरू हासिल गरिरहनुभएको बेलामा ओहायो तथा संघीय कानूनले तपाईंका अधिकारहरूको विशेष रूपले रक्षा गर्छ। तपाईंका अधिकारहरूबारे थप प्रश्नहरूलाई लिएर ग्राहक अधिकार कार्यालयका कर्मचारी वा अन्य कुनै व्यक्तिगत चर्चा गर्न सकिन्छ।

ग्राहक अधिकारहरूसित सम्बद्ध शिशु सेवा कार्यालयले ग्राहकका गुनासोहरू अनि प्रशासनिक आवेदनको समीक्षा निम्ति प्रणालीहरू स्थापित गरेको छ। ग्राहक अधिकार कार्यालयले ग्राहकहरूलाई एजेन्सीको नीति तथा ओहायो नियमहरू अन्तर्गत पर्ने उनीहरूका अधिकारहरूबारे सूचना दिन्छ। एजेन्सीले ग्राहक अधिकारहरू अनि गुनासो/आवेदन प्रक्रियासम्बन्धी नियमहरूको पालन गरेको सुनिश्चित गर्ने काम ग्राहक अधिकार कार्यालयको हो। गुनासो/आवेदन प्रक्रियाप्रति पहुँचको अधिकार शिशुहरू आमाबुवा, सम्बद्ध वा असम्बद्ध स्याहार-सुसार गर्नेहरू, शिशुसित दुर्व्यवहार वा उसको उपेक्षा गरेको आरोप लागेका व्यक्तिहरू, अनि कर्मचारीद्वारा उपलब्ध गराइने सेवासित उल्लेखनीय रूपमा सरोकार राख्ने पेशावालहरूसित छ, तर यो यतिसम्म मात्रै सीमित छैन। ग्राहक अधिकार कार्यालयले निम्न कार्यहरू गर्छ:

- ◆ गुनासो दर्ता गर्नभन्दा पहिले एक सुविधा प्रदायकको भूमिकाको निर्वाह;
- ◆ जाँचका परिणामहरू विवादास्पद भएको खण्डमा सुनुवाइ गर्ने एक अधिकारीको भूमिकाको निर्वाह;
- ◆ नागरिक अधिकारहरूको संयोजकको भूमिकाको निर्वाह;
- ◆ एक समीक्षा एजेन्टको भूमिकाको निर्वाह
- ◆ बोर्डसमक्ष रिपोर्टहरू पेश गर्छ;
- ◆ प्रशासनिक अनि बजेटसित सम्बद्ध सरोकारहरू निम्ति कार्यकारी निदेशकलाई रिपोर्ट प्रस्तुत गर्छ। कार्यकारी निदेशकसित चर्चा गरिएका व्यक्तिगत मामिलाहरूबारे बोर्डका अध्यक्षलाई लिखित रूपमा जनाइन्छ;
- ◆ बोर्डका अध्यक्षको अनुमति विना अनुशासनात्मक कार्यवाही गर्न सकिँदैन; तथा
- ◆ कुनै व्यक्तिगत केसको स्थिति अथवा ग्राहक अधिकार कार्यालयको कामसित सम्बद्ध अन्य जानकारीबारे बताउन यसलाई बोर्डको कार्यसूचीमा सामेल गर्ने अनुरोध गर्न सक्छ। यस्तो अनुरोधलाई केवल बोर्डका अध्यक्षले अस्वीकार गर्न सक्छन्।

ग्राहक अधिकार कार्यालय प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवाका प्रशासनिक कार्यालयहरूमा अवस्थित छ।

मेल:

855 W. Mound Street, Columbus, Ohio 43223

ईमेल: cro@fccs.us

फोन: 614.275.2621

फैक्स: 614.275.2755

आवेदन दर्ता गर्नु

एजेन्सीले जाँच पश्चात् कुनै व्यक्तिलाई शिशुसित दुर्व्यवहार गरेको वा उसको उपेक्षा गरेको दोषी पाउँछ भने, त्यो व्यक्तिले आवेदन दर्ता गर्न सक्छ। अपराधी पाइएको व्यक्ति (आवेदक)-ले मात्रै जाँचको परिणामलाई लिएर आवेदन गर्न सक्छ। जाँचका परिणामहरू मेल गरिएको तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र आवेदकले आवेदन दर्ता गरिसक्नु पर्छ। जाँचका परिणामहरूसित सम्बद्ध अपराधिक वा बाल अदालतका सबै मुद्दाहरूको निपटान नभइञ्जेलसम्म आवेदनलाई अगाडि बढाउन सकिँदैन। जाँचका परिणामहरूसित सम्बद्ध सबै मुद्दाहरूको छिनाफाना भएको तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र आवेदकले कार्यालयलाई अनिवार्य रूपमा सूचित गर्नुपर्नेछ।

1. ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालयले आवेदन प्राप्त गरेर यसलाई अनुमोदन गरेपछि, आवेदनलाई इन्टेक एवम् जाँच विभागका निदेशकसमक्ष पठाइनेछ। इन्टेक प्रशासक समक्ष मुद्दालाई प्रस्तुत गर्ने अवसर दिनको लागि आवेदकसित सम्पर्क गरेर समय मिलाइन्छ। आवेदन दर्ता गरेको तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र आवेदक भेटघाटको लागि उपलब्ध हुनुपर्छ। आवेदकले यस्तो कुनै वकिल वा साक्षीलाई पनि ल्याउन सक्छन्, जसले सम्बद्ध जानकारीहरू दिन सक्छन्। इन्टेक प्रशासकले तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र आवेदकलाई लिखित जवाफ पठाउनेछन्।

2. प्रशासनिक जवाफले आवेदनको समाधान नगरेको खण्डमा, आवेदकले आवेदनको सुनुवाइ निम्ति अनुरोध गर्नको लागि यो जवाफ पाएको तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालयसित सम्पर्क गर्नुपर्छ। आवेदनलाई प्रशासनिक सुनुवाइ अधिकारीसमक्ष पठाइनेछ। सुनुवाइ अधिकारी जाँच प्रक्रिया वा मुद्दाको अनुमोदनसित प्रत्यक्ष रूपमा संलग्न हुँदैनन्। एकपल्ट अनुरोध गरिएपछि, आवेदक तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र भेटघाटको लागि उपलब्ध हुनुपर्छ। कुनै विशेष व्यवस्थाको आवश्यकता छ भने आवेदकले यसबारे कार्यालयलाई अगावै बताउनुपर्नेछ। आवेदकले यस्तो कुनै वकिल वा साक्षीलाई ल्याउन सक्छन्, जसले सम्बद्ध जानकारीहरू दिन सक्छन्। कार्यालयले आवेदन प्राप्त गरेको तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र सुनुवाइ निर्धारित गरिनेछ। आवेदनको सुनुवाइ एक घण्टासम्म चल्छ अनि यसको अडियो रेकर्डिङ्ग गरिनेछ। सुनुवाइमा भाग लिने सबै पक्षहरूलाई शपथ खुवाइनेछ। आवेदनको सुनुवाइ भएको तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र सुनुवाइ अधिकारीले एक लिखित रिपोर्ट सुम्पिनेछन्। प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवा अन्तर्गत सुनुवाइ अधिकारीको निर्णय नै अन्तिम समाधान हो।

टिप्पणी: सुनुवाइहरू अदालती प्रक्रियाहरू होइनन् अनि यसकारण साक्ष्यका नियमहरू लागू हुँदैनन्। शिशु सेवाको जाँचको रेकर्ड कानूनको सहमतिका साथ गोप्य राखिन्छ अनि आवेदकसमक्ष सुनुवाइको बेलामा वा त्यसभन्दा अघि वा पछि यसको खुलासा गरिनेछैन।

मेरा अधिकारहरूको थप सुरक्षा कसरी गरिन्छ?

गुनासो दर्ता गर्नु

एजेन्सीका कार्य एवम् कार्यवाहीसित सम्बद्ध कुनै उद्देश्यको लागि एजेन्सीसित अन्तर्क्रिया गर्ने आमाबुवा, जिम्मा लिनेहरू कानूनी अभिभावकहरू, पालक स्याहारकर्ताहरू, आफन्त स्याहारकर्ताहरू, आवेदकहरू अथवा वयस्कको निगरानीमा बसोबासको अनुमोदित व्यवस्था मिलाउने सेवा प्रदायकहरू, अनि शिशुहरूको त्यो अन्तर्क्रियाको सम्बन्धमा चिन्ता व्यक्त गर्ने अधिकार हुनेछ। कुनै गुनासो वा सरोकारलाई दूर गर्ने तरिका भिन्नाभिन्नै हुन्छ: सेवा टोलीसित काम गर्नु, सहायक निदेशक वा गुनासो-पूर्व प्रक्रिया मार्फत यसलाई दूर गर्नु। यी तरिकाहरू अपनाइए पश्चात् पनि तपाईंको गुनासो दूर नभएको खण्डमा, गुनासोलाई दर्ता गर्न सकिन्छ।

गुनासो भनेको सेवाहरूबारे वा यसको अभावबारे गरिएको औपचारिक सिकायत हो। गुनासो समयमै दर्ता गर्नुपर्छ। कुनै घटना वा घटनाबारे जानेको **तीस क्यालेण्डर दिनहरू** पश्चात् गुनासो दर्ता गर्न पाइनेछैन।

1. ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालयमा गुनासो दर्ता भएपछि अनि कार्यालयले त्यसको अनुमोदन गरेपछि, त्यसलाई उपयुक्त विभागको निदेशकसमक्ष पठाइन्छ। गुनासो दर्ता गर्ने व्यक्ति वा विभागीय प्रशासकले अनुरोध पठाएका छन् भने ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालयका प्रतिनिधिले निम्नमध्ये कुनैपनि बैठकमा भाग लिन सक्छन्। गुनासो दर्ता गरेको **तीस क्यालेण्डर दिनहरू**भित्र तपाईंले निदेशकसित भेट गर्नुपर्नेछ वा यसबारे उहाँसित चर्चा गर्नुपर्नेछ। भेटघाटको समय मिलाउनको लागि निदेशकले तपाईंसित सम्पर्क गर्नेछन्। तपाईंको गुनासो प्राप्त भएको **तीस क्यालेण्डर दिनहरू**भित्र निदेशकले तपाईंलाई लिखित रूपमा जवाफ पठाउनुपर्नेछ।

2. यदि निदेशकको जवाफ सन्तोषजनक छैन भने, त्यो जवाफ पाएको **तीस क्यालेण्डर दिनहरू**भित्र ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालयसित सम्पर्क गर्नुहोस्। त्यसपछि तपाईंको गुनासोलाई उप-निदेशक वा समान अधिकारीसमक्ष पठाइन्छ। यस स्तरमा गुनासो दर्ता भएपछि, यस्तो भएको **तीस क्यालेण्डर दिनहरू**भित्र तपाईंले उप-निदेशक वा नामित अधिकारीलाई भेटनुपर्नेछ अथवा उहाँसित यसबारे चर्चा गर्नुपर्नेछ। उप-निदेशक वा नामित अधिकारीले भेटघाटको समय मिलाउनको लागि तपाईंसित सम्पर्क गर्नेछन्। तपाईंको गुनासो प्राप्त भएको **तीस क्यालेण्डर दिनहरू**भित्र तपाईंलाई उप-निदेशक वा नामित अधिकारीको लिखित जवाफ प्राप्त भइसक्नु पर्छ।

3. उप-निदेशक वा नामित अधिकारीको जवाफले तपाईंको गुनासोको समाधान गर्नसकेन भने, त्यो जवाफ पाएको **तीस क्यालेण्डर दिनहरू**भित्र ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालयसित सम्पर्क गर्नुहोस्। त्यसपछि तपाईंको गुनासोलाई प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवाका कार्यकारी निदेशकसमक्ष पठाइनेछ। यस स्तरमा गुनासो दर्ता गरेको **तीस क्यालेण्डर दिनहरू**भित्र तपाईंले कार्यकारी निदेशकलाई भेटनुपर्नेछ वा उहाँसित यसबारे चर्चा गर्नुपर्नेछ। कार्यकारी निदेशकले भेटघाटको समय मिलाउन तपाईंसित सम्पर्क गर्नेछन्। तपाईंको गुनासो प्राप्त गरेको **तीस क्यालेण्डर दिनहरू**भित्र तपाईंले कार्यकारी निदेशकको लिखित जवाफ पाइसकेको हुनुपर्छ। प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवा अन्तर्गत कार्यकारी निदेशकको जवाफ नै अन्तिम समाधान हो।

प्रयाङ्कलिन काउन्टी शिशु सेवा बोर्डद्वारा निर्धारित वयस्क एवम् शिशुहरू जो एजेन्सीका क्लाइन्ट अर्थात् ग्राहकहरू हुन्, उनीहरूका निम्न अधिकारहरू हुनेछन्:

1. एजेन्सीका कर्मचारीसित हुने सबै बैठकहरू, केसको प्लानको तम्तयारी अनि अन्तर्क्रियाहरू लगायत शिशु सेवाका कर्मचारीसित सबै अन्तर्क्रियाहरूमा ग्राहकलाई मद्दत पुऱ्याउनको लागि अनुरोध गर्ने बित्तिकै दोभासे सेवा उपलब्ध गराइन्छ, जसको लागि ग्राहकले कुनै भुक्तानी गर्नुपर्दैन;
2. व्यक्तिगत सम्मान, स्वायत्तता, अनि निजताप्रति आदरका साथ सांस्कृतिक संवेदनाले पूर्ण व्यवहार;
3. मानवीय दृष्टिले अनुकूल परिवेशमा कम्तीभन्दा कम्ती प्रतिबन्धहरूका साथ सेवा; यसलाई ओहायो कानून एवम् नियम अथवा केस/सेवा प्लानमा परिभाषित गरिएको छ;
4. कानूनले पहुँचमाथि प्रतिबन्ध नलगाएसम्म उनीहरूको केस रिकर्डको समीक्षा। जानकारीको अनुरोधलाई त्यस स्थितिमा अस्वीकार गरिनेछ जब अनुरोध गरिएको जानकारीले कसैलाई क्षति पुऱ्याउने गम्भीर जोखिम हुन्छ। केसका रिकर्डहरू हेर्नको लागि गरिने सबै अनुरोधहरू लिखितमा हुनुपर्छ। जानकारीको लागि अनुरोध गर्ने व्यक्तिहरूले उनीहरूको रिकर्डप्रति पहुँच प्राप्त गर्नभन्दा अघि फोटो पहिचान पत्र अनिवार्य रूपमा प्रस्तुत गर्नुपर्नेछ। यदि त्यहाँ कानूनद्वारा प्रतिबन्धित अथवा कसैलाई क्षति पुऱ्याउने गम्भीर जोखिम भएको जानकारी छ भने, रिकर्डबाट त्यो जानकारीलाई हटाएर मात्रै तपाईंलाई सो रिकर्ड हेर्न दिइनेछ।
यदि तपाईंको केस खुला छ भने रिकर्डहरू हेर्ने तपाईंको अनुरोधको जवाफ दिने जिम्मेवारी क्षेत्रीय निदेशकको हुन्छ। ग्राहकहरूले एजेन्सीको कुनै कर्मचारीको उपस्थितिमा FCCS कार्यालयमा उनीहरूको रिकर्डको समीक्षा गर्न सक्छन्।

यदि तपाईंको केस बन्द भएको छ भने कृपया 614-275-2584—मा फोन गरेर कानूनी विभागसित सम्पर्क गर्नुहोला। बन्द भइसकेको केससित सम्बद्ध जानकारी, जानकारी निम्ति अनुरोध गर्नेलाई सोझै पठाइनेछ।

रिकर्डहरूप्रतिको पहुँचको अनुरोधलाई अस्वीकार गर्ने निर्णय लिखित रूपमा हुन्छ अनि तपाईंलाई एक पत्रको रूपमा यो निर्णयबारे बताइनेछ।

5. आफ्नो केस रिकर्डमा कुनैपनि बयानलाई प्रविष्ट गराउनु तथा ग्राहकको बयानको प्रतिक्रियामा एजेन्सी कर्मचारीद्वारा दिइएका कुनैपनि बयानहरूको समीक्षा गर्नु;
6. केस प्लानको तम्तयारीमा भाग लिने अवसर तथा केस प्लान अनि केस प्लान संशोधनहरू तथा प्रस्तावित वा वर्तमान सेवाहरू, उपचार वा थेरेपीहरू, मानसिक र शारीरिक स्वास्थ्य, साथै सामाजिक एवम् आर्थिक आवश्यकताहरूको उल्लेखसहितका विवरणहरूको एक प्रतिलिपि प्राप्त गर्ने अधिकार अनि यसमा उपलब्ध, उपयुक्त र सक्षम सेवाहरूलाई सोझै वा रेफरलद्वारा उपलब्ध गराइनेछ, सो पनि बताइएको हुन्छ;
7. कुनै सेवा, उपचार, वा थेरेपीलाई स्वीकार वा अस्वीकार गर्ने अधिकार। स्वीकृति र अस्वीकृतिका परिणामहरूबारे राम्ररी बुझाइएपछि यस्तो गरिन्छ। तर अदालतको सोझो आदेश अथवा कुनै काबिल अदालतद्वारा तयार पारिएको केस/सेवा प्लानले कुनै सेवामा हिस्सा लिन भनेको खण्डमा, त्यो सेवालालाई अस्वीकार गर्न सकिँदैन। कुनै अवयस्क क्लाइन्ट अर्थात् ग्राहकको मामिलामा, उसको तर्फबाट आमाबुवा वा कानूनी अभिभावकले कुनै सेवा, उपचार वा थेरेपीलाई स्वीकार गर्ने वा नगर्ने निर्णय लिन सक्छन्। तर अदालतको सोझो आदेश अथवा कुनै काबिल अदालतद्वारा तयार पारिएको केस/सेवा प्लानले कुनै सेवामा हिस्सा लिन भनेको खण्डमा, त्यो सेवालालाई अस्वीकार गर्न सकिँदैन;

8. शिशु सुरक्षा प्रदान गर्ने एक लिखित, अद्यावधिक, व्यक्तिगत केस/सेवा प्लान,
9. संस्थानमा सक्रिय साथै विवेकपूर्ण सहभागिता, तथा केस/सेवा प्लानको नियमित समीक्षा र पुनर्मूल्याङ्कन;
10. अनावश्यक वा अत्याधिक औषधी सेवनबाट मुक्ति;
11. अनावश्यक प्रतिबन्ध वा पृथकताबाट मुक्ति;
12. कुनै असामान्य वा जोखिमपूर्ण उपचार प्रक्रियाबारे जानकारी अनि यसलाई अस्वीकार गर्ने अधिकार;
13. एजेन्सीको उचित एवम् उपलब्ध सेवामा सहभागिता, चाहे उसले एक वा अधिक सेवा, उपचार वा थेरेपीहरूलाई अस्वीकार गरेको किन नहोस् अथवा त्यो वा कुनै अन्य सेवा अन्तर्गत गरिएको पहिलेको उपचार उचित नभएको किन नहोस तर अन्य सेवाहरूमा क्लाइन्टको सहभागितालाई छेक्ने अनि/अथवा आवश्यक ठहर गर्ने कुनै मान्य अनि विशेष आवश्यकता छ भने कुरो अर्को हो। यो आवश्यकताको बारेमा क्लाइन्टलाई राम्ररी बुझाइनेछ तथा उसको केस/सेवा प्लानमा यसबारे लेखिएको हुनेछ;
14. आफ्नो खर्चमा आफूले चाहेको उपचार विशेषज्ञहरू वा कानूनी सल्लाहकारहरूसित परामर्श गर्ने अवसर;
15. गोपनीयताको सीमा ओहायो र संघीय कानून एवम् नियमहरू, अदालतका आदेशहरू, अथवा अदालतले तयार पारेको केस/सेवा प्लानका आवश्यकताहरूको आधारमा निर्धारित गरिन्छ। एजेन्सीको क्लाइन्टसम्बन्धी जानकारीको खुलासा निम्ति सहमति व्यक्त गर्नसक्ने कानूनी अधिकार भएको व्यक्तिले ओहायो अनि संघीय कानून एवम् नियमहरूको पालन गर्दै त्यसो गर्न सक्छन्;
16. सेवालालाई जारी नराखिएको कारण वा कारणहरूबारे पहिलेबाटै अवगत हुने अनि योजनाको तम्तयारीमा संलग्न हुने अधिकार;
17. सेवालालाई अस्वीकार गरिएका कारणहरू जान्ने अधिकार;
18. सेवा प्रदान गर्दा व्यक्तिको संस्कृति, नसल, लिङ्ग, उमेर, धर्म, वर्ण, यौन प्रवृत्ति, शारीरिक वा मानसिक अपाङ्गता, राष्ट्रिय मूल, आम्दानीको स्तर, वा राजनीतिक झुकाउको आधारमा ऊ विरुद्ध भेदभाव नगरिने अधिकार;
19. सेवाका खर्चहरूबारे जान्ने अधिकार;
20. सबै अधिकारहरूबारे राम्ररी अवगत हुने अधिकार;
21. प्रतिशोधको कुनै जोखिम बिना सबै अधिकारहरूको उपयोग, जसमा सेवाहरूप्रति पहुँच सामेल छ, अनि सेवासित कुनै प्रकारको सम्झौता गरिनुहुँदैन;
22. गुनासो दर्ता गर्नु; तथा
23. गुनासो दर्ता गर्नको लागि मौखिक र लिखित निर्देशहरू।
24. तपाईं 16 वा योभन्दा अधिक उमेरको हुनुहुन्छ अनि एजेन्सीको जिम्मामा हुनुहुन्छ भने क्रेडिट रिपोर्ट प्राप्त गर्नमा मद्दत पाउने अधिकार

हाम्रो संरक्षणमा रहेका शिशुहरूको बारेमा

शिशु सेवाका कर्मचारी, पालक, आमाबुवा, अनि एडप्टन पूर्व शिशुलाई अन्यत्र राखिएको दत्तक आमाबुवाहरू नियंत्रण गर्न नसकिने व्यवहारसित निप्टिनको लागि प्रशिक्षित हुन्छन्। कर्मचारी अनि स्याहार गर्नेहरूले कुनैपनि प्रकारको प्रतिबन्धात्मक व्यवहार प्रबन्धनको उपयोग गर्नपाउने छैनन्: यसमा शारीरिक, यान्त्रिक वा रासायनिक प्रतिबन्ध, अलगथलग पार्नु वा एकान्तमा थुनेर राख्न सामेल छन्।

शिशु सेवाका कर्मचारी, पालक आमाबुवा, अनि एडप्टन पूर्व शिशुलाई अन्यत्र राखिएको दत्तक आमाबुवाहरूले:

1. निम्न स्थितिहरू बाहेक एजेन्सीको जिम्मामा रहेका शिशुहरूको आउने र जाने मेलहरूलाई काटछाँट गर्न वा खोल्ल पाउनेछैनन्:
 - ए. अप्राधिकृत, खतरनाक, वा गैर-कानूनी सामग्री वा पदार्थहरू भएको आशङ्का छ, यस्तो स्थितिमा कुनै नामित व्यक्तिको उपस्थितिमा मेल खोलिनेछ,
 - बी. ई-मेल बाहेक नखोलिएको मेल प्राप्त गर्नु वा पठाउनुलाई सेवा योजनामा सामेल गरिएको छ, अथवा
 - सी. विशेष व्यक्तिहरूबाट मेल प्राप्त गर्नु वा उनीहरूलाई मेल पठाउनु शिशु वा पालक आमाबुवाको लागि एक गम्भीर खतरा हो अथवा शिशुको हित विरुद्ध हो अनि केस रेकर्डमा मेलमाथिको यस प्रतिबन्धका कारणहरू र व्यक्तिहरूबारे उल्लेख गरिएको हुन्छ।
2. निम्न स्थितिहरू बाहेक एजेन्सीको जिम्मामा रहेका शिशुहरूको निजी टेलिफोन वार्तालापमाथि प्रतिबन्ध लगाउन सक्नेछैनन्:
 - ए. प्रतिबन्ध सेवा योजनामा उल्लेख गरिएको प्रतिबन्धमाथि आधारित छ जसको सम्बन्ध शिशु, पालक आमाबुवा वा कर्मचारीको सुरक्षा तथा शिशुको हितसित छ, तथा
 - बी. प्रतिबन्धको सिफारिस अगावै गरिएको छ जसको क्षेत्रीय निदेशक वा सहायक निदेशक वा योग्य अधिकारीले हरेक महिना समीक्षा गरेका छन्,
 - सी. शिशुको मुद्दामा काम गर्ने केसवर्करका सुपरभाइजरले प्रतिबन्धको हरेक साता समीक्षा गरेका छन्, अनि
 - डी. अनुमोदन अनि समीक्षाहरूको केस रेकर्डमा उल्लेख गरिएको छ,
 - ई. अथवा अदालतको विशेष आदेशानुसार यसो गरिएको हो।

तपाईं सेवाहरूलाई लिएर असन्तुष्ट हुनुहुन्छ भने, यसबारे गुनासो दर्ता गर्नको लागि ग्राहक अधिकार कार्यालयले तपाईंलाई मद्दत पुऱ्याउन सक्छ। **कुनै घटना घटेको वा त्यसबारे सुनेको तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र** तपाईंले गुनासो दर्ता गर्न सक्नुहुन्छ। कुनै चिन्ताको समाधान निम्ति ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालयसित सम्पर्क गर्नुहोस् (पृष्ठ 8 हेर्नुहोस्)।

ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालयले जाँचको परिणामलाई लिएर प्रशासनिक आवेदन दर्ता गर्नमा पनि मद्दत पुऱ्याउँछ। **जाँचको परिणामबारे थाहा पाएको तीस क्यालेण्डर दिनहरूभित्र** आवेदन दर्ता गर्नु अनिवार्य छ। प्रशासनिक आवेदन दर्ता गर्नको लागि, ग्राहक अधिकारहरूको कार्यालयसित सम्पर्क गर्नुहोस् (पृष्ठ 8 हेर्नुहोस्)।

व्यवस्थित केयर एजेन्सीहरूमध्ये एक, पर्मानेन्ट फेमिलि सोल्युशन्स नेटवर्क (PFSN) वा नेशनल युथ एडभोकेट प्रोग्राम (NYAP) -ले सेवा पुऱ्याइरहेको मामिलामा, परिवारहरू र शिशुहरूलाई सोझै संरक्षणात्मक सेवा पुऱ्याउने अनुबन्ध अन्तर्गतका एजेन्सीहरूको गुनासो र सरोकारहरू दूर गर्ने आफ्नै तरिका हुन्छ। आफ्नो केसवर्कर वा सुपरभाइजरसित आफ्नो चिन्ताको समाधान गर्नको लागि तपाईंलाई प्रोत्साहित गरिन्छ। यदि तपाईं यसो गर्न असमर्थ हुनुहुन्छ भने, कृपया तपाईंलाई सेवा प्रदान गर्ने एजेन्सीको ग्राहक अधिकार अधिकारीसित सम्पर्क गर्नुहोस्।