



Protecting Children by Strengthening Families

& حقوق المستهلك المعلومات

انطلاقاً من تعاوننا مع الأسر والمجتمعات،
نقوم بالدفاع عن سلامة واستدامة وصحة
كل طفل نقدم الخدمة له على نحو يحترم
الأسرة والثقافة.

اسم مسؤولة الخدمة الاجتماعية ورقم هاتفها:

المشرف:

المدير المساعد:

المدير:

مقاطعة فرانكلين.
خدمات الأطفال

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



"حماية الأطفال عن طريق دعم الأسر"

"Protecting Children by Strengthening Families"

منشور من قبل وكالة خدمات الأطفال بمقاطعة فرانكلين
مكتب حقوق العميل
وكالة خدمات الأطفال - كتاب حقوق العميل - بالعربية
(مراجعة 4 - 2017)

مواقع المكتب:

614.229.7100	4071 E. Main St. (Intake)	التعامل مع الحالات
614.421.5500	4071 E. Main St.	الشرق (East)
614.278.5800	1919 Frank Rd.	الغرب (West)
614.341.6000	855 W. Mound St.	إدارة التبني
614.278.5906	855 W. Mound St.	إدارة التدريب
614.351.2000	855 W. Mound St.	الموارد البشرية
614.275.2621	855 W. Mound St.	حقوق العميل

المكاتب الإدارية:

855 West Mound St.
Columbus, OH 43223
614.275.2571



الخط الساخن على مدار 24 ساعة
614-229-7000

عن طريق التعاون مع الأسر ومجتمعاتهم، ندافع عن سلامة، واستدامة وصحة كل طفل
نقدم له الخدمة على نحو يتواءم مع الأسرة والثقافة العامة.

نبذة عن هذا الكتيب

تنص سياستنا على إعطاءك هذا الكتيب وعلى مناقشته معك في أول مقابلة شخصية مع أحد مسؤولي الخدمة الاجتماعية التابعين لنا. إذا ما كانت لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بمسؤول الخدمة الاجتماعية الخاصة بك أو المشرف المذكور على الغلاف الأمامي. في حالة فتح قضيتك وإرسالها إلى أي من مكاتبنا الإقليمية، سوف يضمن مسؤول الخدمة الاجتماعية الجديد حصولك على نسخة باسم المشرف ومسؤولي الخدمة الاجتماعية الجدد.

عن حقك في التواصل على نحو فعال

يتمتع كافة الأشخاص غير القادرين على التواصل باللغة الإنجليزية، سواء شفهيًا أو كتابيًا، بفرص متساوية في الدخول على الخدمات المقدمة من قبل وكالة خدمات الاطفال التابعة لمقاطعة فرانكلين. سوف يقدم التواصل الفعال من خلال العاملين في وكالة خدمات الاطفال حل أمكن ذلك. في حالة عدم إمكانية ذلك الأمر، سيتم تقديم مترجم معتمد مجانًا.

جدول المحتويات

- 3 ما هي وكالة خدمات الاطفال التابعة لمقاطعة فرانكلين؟.....
- 4 ما الذي يمكنني أن أتوقعه من وكالة خدمات الاطفال التابعة لمقاطعة فرانكلين؟
- 5 ما هو تأثير قانون مصلحة الطفل الهندي عليك؟
- 6 ما هي الخدمات التي يمكنها مساعدة أسرتي؟
- 7 ماذا سيحدث إن كان أطفالي يجب عليهم مغادرة المنزل؟
- 8 ما هي حقوقي؟
- 12 كيف يمكن حماية حقوقي؟
- 15 عندما تحل الكارثة.....

تم تفويض وكالتنا بموجب القانون للتحقيق في قضايا إساءة معاملة الأطفال، وقضايا الإهمال وإحالات الإعاقة. لن نتدخل إلا لضمان سلامة الأطفال أو لمساعدة الأسرة في حالات الكوارث. هدفنا الأساسي هو الحفاظ على سلامة الأطفال في المنزل وتقديم الخدمات التي قد تحول دون فتح الحالة. في حالة فتح الحالة، نستجيب لذلك بثلاثة طرق. في حالة ضمان سلامة الطفل في المنزل، سوف نعمل مع الأسرة بناء على خطة يتم الاتفاق عليها على نحو مشترك لحل المشكلات التي قادتهم إليها. في بعض الأحيان، يكون من الضروري إبعاد الأطفال على نحو مؤقت من المنزل. إذا ما تبين أنه من المستحيل لم شمل الأسرة والإصلاح ما بين الطفل والأسرة، سوف تسعى الوكالة للحصول على الوصاية وتعرضهم للتبني.

في خلال مدة الحالة، نشجع الأسر على تقديم المدخلات وعلى أن يكونوا جزءاً من فريق اتخاذ القرار. تحصل الأسر على أفضل خدمة إذا ما أمكنهم التعرف على المشكلات التي تواجههم وعندما يتم ضمهم في تطوير خطة الخدمة لمساعدتهم.

كل طفل يستحق الحصول على منزل مستقر ودائم. قد تتخذ هذه الديمومة أشكالاً متعددة – كأن يعود إلى أسرته التي ولد فيها، أو أن يحصل على رعاية من الأقارب، أو التبني، أو الاتصال بأسرة للرعاية، كما إن الاتصالات المجتمعية من الممكن أن تقدم الدعم مدى الحياة للشباب.



تريد منك وكالة خدمات الاطفال أن تقوم بالاتصال في أي من الحالات التالية:

- ☎ إذا ما اعتقدت أن خدمات الحماية من الممكن أن تفيدك أو أن تفيد أسرتك.
 - ☎ إذا ما حصلت على الحماية مرة واحدة من قبل وترغب في الحصول عليها ثانية.
 - ☎ إذا ما اعتقدت أن أي طفل أو أسرة سيكونون في حاجة إلى خدمات الحماية.
- يحتفظ المتصل بالحق في الحفاظ على سرية هويته -

تتبع وكالة خدمات الاطفال المبادئ التوجيهية التالية:

- ◆ نحن متخصصون في رعاية الأطفال
- ◆ نحن نحترم الأسر
- ◆ نقدر كل طفل
- ◆ نقدر الشراكات

جهات الاتصال

ما الذي يمكن توقعه من وكالة خدمات الاطفال؟

يعمل مسؤولو الخدمة الاجتماعية لدينا مع الأسر لحل المشكلات. ينص القانون على قيام وكالة خدمات الاطفال بالتحقيق في الادعاءات المتعلقة بالأطفال الذين قد يكونوا معرضين لإساءة المعاملة، أو الإهمال أو المعالين والذين يحتاجون إلى حماية.

تتعلق هذه المكالمات في العادة بأي مما يلي:

- ◆ الافتقار إلى الإشراف، أو الطعام، أو المأوى، أو المرافق، أو الرعاية الطبية للطفل
- ◆ الاعتداء الجسدي على الطفل
- ◆ الاعتداء الجنسي على الطفل
- ◆ طفل يعجز عن البقاء، والنمو، والتطور
- ◆ إهمال التعليم:
- ◆ طفل يعاني من مشاكل سلوكية شديدة
- ◆ طفل هرب من المنزل
- ◆ إدمان المخدرات أو الكحوليات في الأسرة
- ◆ سلامة أو حماية الطفل
- ◆ وفاة الطفل

سوف يخبرك مسؤول الخدمة الاجتماعية التابع لوكالة خدمات الاطفال عن مواطن التخوف التي تم الإبلاغ عنها واكتشاف وجود مشكلة في أي من هذه المواطن. يتم ذلك عن طريق التحدث معك، ومع أطفالك، والمتخصصين في المدرسة وغيرهم من المشاركين، إذا لزم الأمر. بموجب قانون ولاية أوهايو، يظل اسم الشخص الذي قام بإحالة الحالة سري ولن يتم الكشف عنه.

إذا ما تبين من التحقيقات أنه لا توجد حاجة للحماية، سوف نخبرك ويتم إغلاق التحقيق.

إذا ما تبين من التحقيقات وجود حاجة للحماية، سوف تعمل وكالة خدمات الاطفال معك. قد يتم هذا العمل عن طريق الاتفاق أو بموجب أوامر تصدر من محكمة الأحداث.

يتم وضع خطة للحالة بمساعدتك ويتم إدراج الخدمات اللازمة في خطة الحالة. هذه الخطة تشرح ما سيقوم به الأبوين، والأطفال والوكالة أو أي منهما لإدخال التغييرات اللازمة. نظرًا لتغير احتياجاتك واحتياجات طفلك، يجوز تعديل الخطة. سوف يطلب منك التوقيع على الخطة، وكافة التعديلات التي تدخل عليها. سوف تحصل على نسخة من خطة الحالة.

تعقد الاجتماعات المتعلقة بالحالة مرتين على الأقل في العام من قبل وكالة خدمات الاطفال (ومن قبل محكمة الأحداث حال تدخلها) لتحديث الخطة ومراجعة مدى التقدم الذي تم إحرازه فيها. في حالة عدم موافقة الأسرة على الخدمات أو على القرار، يتم اتخاذ الخطوات اللازمة للتعامل مع تلك المشكلات (انظر الصفحة 8).

الاسم: _____

العنوان: _____

الرمز البريدي للمدينة، الولاية: _____

الهاتف/البريد الإلكتروني: _____

الاسم: _____

العنوان: _____

الرمز البريدي للمدينة، الولاية: _____

الهاتف/البريد الإلكتروني: _____

الاسم: _____

العنوان: _____

الرمز البريدي للمدينة، الولاية: _____

الهاتف/البريد الإلكتروني: _____

الاسم: _____

العنوان: _____

الرمز البريدي للمدينة، الولاية: _____

الهاتف/البريد الإلكتروني: _____

جهات الاتصال

المقرر المفوض هو من يقوم بالإبلاغ عن بإساءة معاملة الطفل أو الإهمال. عند الطلب، يتم إبلاغ المقرر بكافة ما يلي:

- ◆ ما إذا كانت الوكالة العامة لخدمات الأطفال قد بدأت التحقيق.
- ◆ ما إذا كانت الوكالة العامة لخدمات الأطفال تواصل التحقيق.
- ◆ ما إذا كانت الوكالة العامة لخدمات الأطفال مشاركة مع الطفل موضوع البلاغ.
- ◆ الحالة العامة لصحة وسلامة الطفل موضوع البلاغ.
- ◆ ما إذا كان البلاغ قد أدى إلى إيداع شكوى في محكمة الأحداث أو تهم جنائية في محكمة أخرى.

الاسم: _____

العنوان: _____

الرمز البريدي للمدينة، الولاية: _____

الهاتف/البريد الإلكتروني: _____

الاسم: _____

العنوان: _____

الرمز البريدي للمدينة، الولاية: _____

الهاتف/البريد الإلكتروني: _____

الاسم: _____

العنوان: _____

الرمز البريدي للمدينة، الولاية: _____

الهاتف/البريد الإلكتروني: _____

الاسم: _____

العنوان: _____

الرمز البريدي للمدينة، الولاية: _____

الهاتف/البريد الإلكتروني: _____



قانون مصلحة الطفل الهندي (ICWA) هو قانون اتحادي يسعى لإبقاء الأطفال الهنود الأمريكيين مع الأسر الهندية الأمريكية. قام الكونجرس بتمرير قانون مصلحة الطفل الهندي في عام 1978 في ضوء العدد الكبير من الأطفال الهنود الذين تم إبعادهم عن أسرهم من قبل الوكالات العامة والخاصة. وكانت نية الكونجرس من قانون مصلحة الطفل الهندي هو "حماية مصالح الأطفال الهنود وتعزيز استقرار وسلامة القبائل والأسر الهندية." (القانون الأمريكي 25 مادة 1902). يجب أن يأخذ مسؤولو الخدمة الاجتماعية عددًا من الأمور في الاعتبار عند التعامل مع أي من قضايا قانون مصلحة الطفل الهندي، بما في ذلك:

- ◆ تقديم "المجهودات الفعالة" للأسرة،
- ◆ التعرف على التسوية الملائمة بموجب النصوص المفضلة في قانون مصلحة الطفل الهندي،
- ◆ إخطار عائلة الطفل وأبوي الطفل بإجراءات الوصاية على الطفل، و
- ◆ العمل على نحو نشط لإشراك عائلة الطفل والوالدي الطفل في الإجراءات.

يجب أن يكون مسؤول الخدمة الاجتماعية قادرًا على شرح حقوقك بموجب قانون مصلحة الطفل الهندي وأي من الإجراءات الأخرى في الحالة على نحو يسهل فهمه.

إذا ما شعرت أنه لا يتم تطبيق قانون مصلحة الطفل الهندي على النحو الصحيح في حالة طفلك، يجب عليك التحدث مع المشرف على مسؤول الخدمة الاجتماعية. من الممكن أن يساعدك مكتب حقوق العميل كذلك في ضمان التطبيق الصحيح لقانون مصلحة الطفل الهندي.

ما هي الخدمات التي من الممكن أن تساعد أسرتي؟

تقدم وكالة خدمات الاطفال الخدمات التالية:

- ◆ التحقيق في حالات إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم
- ◆ خدمات الحماية وإدارة القضايا
- ◆ الخدمات للمراهقين
- ◆ خدمات استشارية
- ◆ خدمات في المنزل
- ◆ خدمات إدارة المنزل
- ◆ الخدمات التطوعية
- ◆ الخدمات الطبية للأطفال
- ◆ خدمات التحرر والحياة المستقلة للشباب في عمر 16 عاما فأكثر
- ◆ خدمات التبني للأطفال في جميع الأعمار
- ◆ خدمات الحفاظ على الأسرة

تقوم وكالة خدمات الاطفال بعمل إحالات للوكالات المجتمعية في حالة الخدمات الداعمة الأخرى:

- ◆ خدمات الصحة النفسية
- ◆ تعليم الأبوين
- ◆ التقييم النفسي والعصبي/الاستشارات النفسية والعصبية
- ◆ تقييم وعلاج حالات تعاطي المخدرات وإدمان الكحوليات
- ◆ المساعدة في الرعاية النهارية
- ◆ خدمات المساعدة في النمو الصحي للأطفال
- ◆ المساعدة الأساسية
- ◆ الإسكان
- ◆ خدمات للمراهقين الذين يعانون من اضطرابات

إذا كانت وكالة خدمات الأطفال بمقاطعة فرانكلين تتعامل معك أو مع أسرتك عند وقوع الكارثة...

إذا ما كانت الكارثة تؤثر عليك وعلى أسرتك وتستدعي الإخلاء الفوري لك ولأسرتك من المنزل أو الموقع، يرجى إخطار وكالة خدمات الأطفال بمقاطعة فرانكلين (FCCS) على الفور على الرقم 614-229-7100. يرجى الاستعداد لمشاركة هذه المعلومات في حدود ما هو ممكن لمساعدتنا في التعرف على هويتك وعلى الشخص الذي تعيش معه.

إذا ما كانت الكارثة تؤثر على المجتمع ككل، يرجى التواصل مع الاتصالات الإعلامية المحلية من وكالة خدمات الأطفال بمقاطعة فرانكلين (FCCS).

إذا ما كانت الكارثة تؤثر على رويتك لأطفالك أو إذا ما كانت الرؤية خاضعة لأمر المحكمة، يرجى إخبارنا وسوف نعمل معك لمنع حدوث أي انقطاع في الزيارة أثناء هذا الوقت العصيب.

في أحوال الطقس القاسية، يكون قرار إلغاء الرؤية والانتقال متوافقاً مع مستوى طوارئ التلوج. حيث يتم إلغاء الرؤية عند المستوى 2 أو 3 من طوارئ الجليد، وذلك حسب:

- ◆ مقاطعة فرانكلين.
- ◆ المقاطعة التي يعيش الطفل فيها
- ◆ المقاطعة التي تتم الرؤية فيها
- ◆ أي مقاطعة من المفترض أن يمر من خلالها المسافر

في هذه الحالة، يرجى الاتصال بدعم الرؤية على الرقم 614-229-7001 أثناء طوارئ الطقس. وسوف يتم إجراء المجهودات المعقولة للتعويض عن الزيارات المألوفة عندما يتيح الطقس ذلك.



ماذا يحدث إذا كان من الضروري أن يترك الطفل المنزل؟

يستحق كل طفل الحصول على منزل دائم. في إطار مجهوداتنا لضمان ذلك، قد يوضع الأطفال على نحو مؤقت في أقرب مكان متوافر يشبه المنزل. وقد يكون هذا المكان:

- ◆ منزل أحد الأقارب – منزل قريب
- ◆ دار رعاية
- ◆ منزل جماعي
- ◆ مرفق الإقامة الأقرب إلى المنزل
- ◆ منزل التبني

يتوقع من أسرته أن تكون شريك مع وكالة خدمات الأطفال للمساعدة على تقوية ولم شمل الأسرة. يتم ذلك كي يحصل الأطفال على الاستدامة.

المتوقع من الأسر أن:

- ◆ تساعد في كتابة خطة الحالة والتي تتضمن الخدمات اللازمة للوفاء باحتياجات الأسرة،
- ◆ تقديم منزل آمن ونظيف وينطوي على الحب للطفل أو الأطفال،
- ◆ لقاء مسؤول الخدمة الاجتماعية وغيره من العاملين لمراجعة التقدم،
- ◆ الحضور والمشاركة في البرامج أو الخدمات المدرجة في خطة الحالة، و
- ◆ حضور جلسات المحكمة واتباع الأوامر التي تصدرها المحكمة.

في أي حال عندما يأتي الأطفال إلى الرعاية، تقوم وكالة خدمات الأطفال بإخطار إدارة الوظائف وخدمات الأسرة في مقاطعة فرانكلين ووكالة تطبيق دعم الطفل في مقاطعة فرانكلين.

اطلب من مسؤول الخدمة الاجتماعية الحصول على نسخة من الكتيب " Away From Home, Back to Home " (بعيدا عن المنزل، والعودة إلى المنزل). فهذا الكتيب يحتوي على معلومات حول عملية لم شمل الأسرة والتي عادة ما تطرح في هذا الصدد. سوف يحصل الطفل البالغ من العمر 14 عامًا أو أكثر على "دليل حقوق رعاية الشباب" لضمان معرفة الطفل بحقوقه فيما يتعلق بالتعليم، والصحة، والزيارة ومشاركة المحكمة في حالة عدم وجود رعاية بديلة.

بالإضافة إلى عملية تقديم الشكاوى والتظلمات إلى وكالة خدمات الأطفال، فإن إدارة الوظائف وخدمات الأسرة في أوهايو مسؤولة عن ضمان التزام كافة وكالات خدمة الأطفال في المقاطعة باللوائح. يمكنك الاتصال بهم عن طريق الاتصال بدائرة أوهايو للوظائف وخدمات الأسرة على الرقم المجاني 866-886-3537 الخيار 4.

تطالب وكالة خدمات الأطفال بتعويض عن خدمات الأطفال بموجب البرامج الفيدرالية وبرامج الولاية، ويطلب منها بموجب القانون تقديم الخدمة بموجب التقويضات الفيدرالية وتقويضات الولاية.

إذا ما كنت تعتقد أنك قد تعرضت للتمييز بسبب الجنس، أو اللون، أو الأصل القومي، أو الإعاقة البدنية أو العقلية، أو العجز أو النوع، أنك تعرضت للتمييز بموجب أي برنامج، أو خدمة، أو ميزة مصرح بها أو مقدمة من قبل وكالة خدمات الأطفال في مقاطعة فرانكلين، يجوز لك الاتصال بواحدة من الخدمات التالية:

◆ وكالة خدمات الأطفال بمقاطعة فرانكلين، منسق الحقوق المدنية (CRC) هو أخصائي متخصص في التعامل مع الشكاوى الخاصة بالتمييز. من الممكن أن يساعدك منسق الحقوق المدنية وأن يعرض عليك التعليمات المتعلقة بإشراك الحقوق المدنية. منسق الحقوق المدنية موجود في 43223 Columbus, OH, West Mound St, 855، ويمكن الحصول عليها على الرقم 614.275.2621.

◆ خدمة الحقوق القانونية في أوهايو، 8 E. Long St, 5th Floor, Columbus, Ohio 43215-2999، الرقم المجاني على مستوى الولاية (صوت): 800-282-9181، الرقم المجاني على مستوى الولاية (الهاتف النصي): 800.858.3542، الهاتف: 614.466.7264؛ الهاتف النصي (T.T.Y.): 614.728.2553، الفاكس: 614.644.1888؛ و

◆ مكتب الحقوق المدنية، الإدارة الأمريكية للخدمات الصحية والإنسانية، 200 Independence Ave, S.W., Rm 509F, HHH Bldg., Washington, D.C. الرقم المجاني خط جهاز الاتصالات الكتابية للصم (TDD): 800.537.7697

إذا ما كنت تشعر أنه كان يحق لك الحصول على خدمات لم تقدم لك، يمكنك كذلك تقديم شكوى لدى أي من المنظمات المتعددة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

مجلس ولاية أوهايو
لعلم النفس،
State Board of Ohio
Psychology,
77 South High Street, Suite 1830
Columbus, Ohio 43215
614-466-8808

مستشار ولاية أوهايو، أخصائي الخدمة الاجتماعية
ومجلس معالجي الزواج والأسرة
State of Ohio Counselor, Social Worker
and Marriage & Family Therapists Board
77 South High Street, 24th Floor,
Columbus, Ohio 43215
614-466-0912

الخدمات الصحية لإدمان الكحوليات والمخدرات
والمشاكل العقلية (ADAMH)
Alcohol, Drug Addiction and Mental
Health (ADAMH) Services
447 E. Broad St., Columbus, OH 43215
614.224.1057

مجلس التمريض في ولاية أوهايو
State of Ohio Nursing Board
17 S. High St., Suite 400,
Columbus, Ohio 43215
614.466.3947

من الممكن أن يساعد مسؤول حقوق العميل في توجيه اهتماماتك.

ما هي حقوقي؟

تقديم طعن أو التماس

تلتزم إدارة خدمات الأطفال بالحفاظ على بيئة خالية من التمييز والتحرش سواء على أساس الجنس، أو الدين، أو المعتقد، أو اللون، أو الأصل الوطني، أو النوع، أو الحالة الاجتماعية، أو السن، أو الإعاقة البدنية أو العقلية، أو التوجه الجنسي، أو الخدمة العسكرية، أو الانتماء السياسي، أو عضوية المنظمات، أو النشاط القانوني.

تنص قوانين ولاية أوهايو والقوانين الفيدرالية على توفير تأمين لحقوقيك أثناء حصولك على الخدمات من وكالة خدمات الأطفال التابعة لمقاطعة فرانكلين. من الممكن مناقشة الأسئلة الإضافية فيما يتعلق بحقوقك مع العاملين أو مع أي شخص في مكتب حقوق العميل.

وضع مكتب حقوق العميل في وكالة خدمات الأطفال عددًا من الإجراءات المعينة لمراجعة تظلمات العملاء والطعون الإدارية. يخطر مكتب حقوق العميل العملاء بحقوقهم بموجب سياسة الوكالة ولوائح ولاية أوهايو. مكتب حقوق العميل مسؤول عن ضمان التزام الوكالة بحقوق العميل ويقوِّد وإجراءات التظلم/الطعن. يتضمن المستحقون للدخول على عملية التظلم/الطعن على سبيل المثال لا الحصر الأطفال، والآباء، ومقدمي الرعاية من الأقارب ومن غير الأقارب، والأفراد المتهمون بمسألة إساءة معاملة الأطفال أو إهمالهم، والمتخصصون ممن لديهم دور كبير في الخدمات المقدمة من قبل العاملين. مكتب حقوق العميل:

- ◆ يقوم بدور تسهيل الإجراءات ما قبل تقديم التظلم.
- ◆ يقوم بدور مسؤول الجلسات للاعتراض على نتائج التحقيقات.
- ◆ يقوم بدور منسق الحقوق المدنية.
- ◆ يقوم بدور وكيل المراجعة.
- ◆ يقدم التقارير إلى مجلس الإدارة.
- ◆ يبلغ المدير التنفيذي عن كافة المخاوف الإدارية والمخاوف المتعلقة بالميزانية.
- ◆ يتم إبلاغ رئيس مجلس الإدارة كتابيًا بالمناقشات التي تتعلق بالقضايا مع المدير التنفيذي.
- ◆ لا يمكن أن يخضع للإجراءات العقابية من دون موافقة رئيس مجلس الإدارة، ويجوز طلب وضعه على برنامج عمل مجلس الإدارة في أي وقت للإبلاغ عن موقف أي من القضايا الفردية أو أي من المعلومات المتعلقة بعمل مكتب حقوق العميل. رئيس مجلس الإدارة هو الوحيد الذي يمكنه رفض هذا الطلب.

يمكن إيداع الطعن من قبل فرد تكون الوكالة قد وجدت أنه على الأرجح هو مرتكب إساءة المعاملة أو الإهمال للطفل بعد التحقيق. لا يجوز سوى للمرتكب (الطاعن) تقديم طعن على تصرف التقرير. يجب أن يودع الطاعن الطعن في موعد أقصاه ثلاثين يومًا من إرسال النتائج عبر البريد. لا يجوز تقديم الطعن حتى تتم تسوية كافة القضايا في المحكمة الجنائية أو محكمة الأحداث المتعلقة بنتائج التحقيق. ما أن يتم الحكم في كافة النتائج، يقوم الطاعن بإخطار المكتب في موعد أقصاه ثلاثين يومًا بعد تسوية أمور الأحداث ذات الصلة.

1. ما أن يتلقى مكتب حقوق العميل ويعتمد طلب الاستئناف المقدم، يرسل إلى مدير إدارة التلقي والتحقيقات. سوف يتم الاتصال بالطاعن لتحديد موعد لعرض قضيتك على مسؤول الاستقبال. يجب أن يكون الطاعن موجودًا لعقد اجتماع معه في غضون ثلاثين يومًا من تقديم الطعن. يجوز للطاعن أن يحضر محام وشهود لتقديم المعلومات ذات الصلة. يرسل خطاب كتابي يحتوي على الرد إلى الطاعن من قبل مسؤول الاستقبال في غضون ثلاثين يومًا.

2. إذا لم يحل الرد الإداري الطعن، يجوز للطاعن الاتصال بمكتب حقوق العميل في موعد أقصاه ثلاثين يومًا من استلام الرد على طلب عقد جلسة للتصرف في الطعن. يرسل الطعن إلى مسؤول الجلسات الإدارية. مسؤول الجلسات لا يشارك على نحو مباشر في التحقيق ولا يعتمد التصرف في الحالة. ما أن يطلب ذلك، يجب أن يكون الطاعن متوافرًا للاجتماع في غضون ثلاثين يومًا. يخطر الطاعن المكتب مقدمًا بأي ترتيبات خاصة لازمة. يجوز أن يحضر الطاعن محام وشهود للإدلاء بالشهادة ذات الصلة. يتم تحديد موعد الجلسة في موعد أقصاه ثلاثين يومًا من استلام المكتب. تعقد جلسات الطعن لمدة ساعة، ويتم تسجيلها صوتيًا. يؤدي كافة الأطراف الذي يدلون بشهاداتهم القسم. يقدم مسؤول الجلسة تقرير كتابي في غضون 30 يومًا من جلسة الاستماع الخاصة بالطعن. يكون قرار مسؤول الجلسة هو التعويض النهائي من وكالة خدمات الأطفال التابعة لمقاطعة فرانكلين.

ملاحظة: لا تعتبر الجلسات إجراءات قضائية وبناء عليه، لا تسري قواعد الأدلة عليه. يعتبر محضر وكالة خدمات الأطفال الخاص بالتحقيق سري بموجب القانون ولا يجوز الكشف عنه أو مشاركته مع مقدم الطعن، أثناء جلسة الاستماع أو بعدها.

يوجد مكتب حقوق العميل في المكاتب الإدارية بوكالة خدمات الأطفال التابعة لمقاطعة فرانكلين.

عنوان البريد:

855 W. Mound Street, Columbus, Ohio 43223

البريد الإلكتروني: cro@fccs.us

الهاتف: 614.275.2621

فاكس: 614.275.2755

كيف يتم حماية حقوقى؟

تقديم تظلم

يتمتع الآباء، والحاضنون، والأوصياء القانونيين، ومقدمو الرعاية، ومقدمو الرعاية من الأقراب، ومقدمو طلبات ترتيبات المعيشة التي يشرف عليها البالغون أو مقدمو هذه الترتيبات، والأطفال الذين يتفاعلون مع الوكالة لأي غرض له علاقة بوظائف الوكالة بالحق في التعبير عن مخاوفهم فيما يتعلق بهذا التفاعل. قد يتخذ تسوية الشكوى أو المخاوف أشكالاً متعددة: العمل مع فريق الخدمة، أو المدير المساعد، أو عن طريق التظلم المسبق. في حالة عدم تسوية مخاوفك من خلال أي من هذه الأدوات، من الممكن رفع تظلم.

التظلم هو شكوى رسمية تتعلق بالخدمات أو الافتقار لها. يجب تقديم التظلم في الوقت المناسب. من الممكن تقديم التظلم في موعد أقصاه ثلاثين يوماً من الحدث أو من العلم بالحدث.

1. ما أن يتلقى مكتب حقوق العميل طلب التظلم ويعتمده، سوف يتم إرساله إلى مدير الإدارة ذي الصلة. يجوز لممثل مكتب حقوق العميل حضور أي من الاجتماعات التالية بناء على طلب مقدم التظلم أو مدير الإدارة. يجب أن تكون قادرًا على الاجتماع مع المدير أو مناقشة تظلمك معه في غضون ثلاثين يوماً من تقديم التظلم. سوف يقوم المدير بالاتصال بك لتحديد موعد للاجتماع. يتم إرسال رد المدير الكتابي إليك في غضون ثلاثين يوماً من استلام التظلم الخاص بك.

2. إذا ما كان رد المدير غير مرض بالنسبة لك، اتصل بمكتب حقوق العميل في غضون ثلاثين يوماً من استلام هذا الرد. وعندها سيتم توجيه تظلمك إلى نائب المدير أو المكلف من جانبه. ما أن يقدم التظلم على هذا المستوى، يجب أن تكون قادرًا على الاجتماع مع نائب المدير أو المكلف من جانبه أو مناقشة ذلك مع أي منهما في غضون ثلاثين يوماً. يقوم نائب المدير أو المكلف من جانبه بالاتصال بك لتحديد موعد للاجتماع. يجب أن يُرسل لك رد كتابي من نائب المدير أو المكلف من جانبه في غضون ثلاثين يوماً من استلام تظلمك.

3. إذا لم يكن رد نائب المدير أو المكلف من جانبه مرضياً بالنسبة لك ولم يحل تظلمك، اتصل بمكتب حقوق العميل في غضون ثلاثين يوماً من ذلك الرد. وعندها سوف يتم توجيه تظلمك إلى المدير التنفيذي لوكالة خدمات الأطفال بمقاطعة فرانكلين. ما أن يتم إيداع التظلم، يجب أن تكون قادرًا على الاجتماع مع المدير التنفيذي أو مناقشة التظلم معه في غضون ثلاثين يوماً. سوف يقوم المدير التنفيذي بالاتصال بك لتحديد موعد للاجتماع. يجب إرسال الرد الكتابي من المدير التنفيذي لك في غضون ثلاثين يوماً من استلام التظلم. يكون قرار المدير التنفيذي هو التعويض النهائي داخل وكالة خدمات الأطفال بمقاطعة فرانكلين.

قرر مجلس خدمات الطفل التابع لمقاطعة فرانكلين أن البالغين والأطفال المعلاء لدى الوكالة يتمتعون بالحق في:

1. الحصول على خدمات الترجمة، من دون تكلفة على العميل، لدى طلبها، لمساعدة العميل في التفاعل مع العاملين في وكالة خدمات الأطفال، بما في ذلك الاجتماعات، والتخطيط للقضايا والتفاعلات مع العاملين في الوكالة،
 2. الحصول على معاملة تراعى فيها الفروق الثقافية وكذلك احترام الكرامة الشخصية، والاستقلال، والخصوصية،
 3. الحصول على الخدمة دون قيود وبأفضل أسلوب إنساني ممكن. وهو ما ينص عليه قانون ولوائح ولاية أوهايو أو في خطة الحالة/الخدمة،
 4. مراجعة ملف الحالة ما دام القانون لا يمنع السماح بالدخول على الملف. يجوز رفض طلب المعلومات إذا ما كانت المعلومات المطلوبة تنطوي على مخاطر الأذى أو الضرر لأي شخص. يجب أن تكون كافة طلبات الدخول على ملفات الحالة كتابية. أي شخص يطلب الحصول على المعلومات يجب أن يقدم صورة بطاقة هوية قبل الحصول على تصريح الدخول على الملفات. في حالة وجود معلومات محظورة بموجب القانون أو من شأنها أن تنطوي على مخاطر كبيرة لأي شخص وارد في السجل، يتم حذفها قبل منح التصريح بالدخول.
- إذا ما كانت الحالة مفتوحة يكون المدير الإقليمي هو المسؤول عن الرد على طلبات الدخول. يجوز للمعلاء مراجعة سجلاتهم في أي من مكاتب خدمات العميل التابعة لمقاطعة فرانكلين في حضور موظفين من الوكالة.
- في حالة إغلاق الحالة يرجى الاتصال بالإدارة القانونية على الرقم التالي: 614-2584-275. تُرسل المعلومات المقدمة للأشخاص الذين يطلبون المعلومات حول القضايا المغلقة مباشرة إلى من يطلبها.
- يتم توثيق قرار منع دخول العميل على السجلات كتابيًا ويقدم لك في خطاب.
5. إدخال أي عبارة في سجلات الحالة ومراجعة العبارات المنصوص عليها من قبل العاملين في الوكالة رداً على بيان العميل،
 6. الحصول على فرصة المشاركة في وضع خطة للحالة، والحصول على نسخة من خطة الحالة، والتعديلات التي تدخل عليها، والحصول على الخدمات المقترحة والحالية، والعلاجات، للصحة العقلية والنفسية، والاحتياجات الاجتماعية أو الاقتصادية، مع تحديد مدى ملائمة ومناسبة الخدمات المقدمة بشكل مباشر أو بالإحالة،
 7. الموافقة على أو رفض أي خدمة أو علاج عند الشرح الكامل للعواقب المتوقعة لهذه الموافقة أو الرفض ما لم يصدر أمر بالمشاركة في الخدمات بموجب أمر محكمة مباشر أو خطة الحالة/الخدمة التي تنشرها المحكمة التي تتمتع بالاختصاص. يجوز للوالد أو الوصي القانوني الموافقة على أو رفض أي خدمة، أو علاج بالنيابة عن العميل الحدث ما لم يصدر أمر بالمشاركة في الخدمات بموجب أمر محكمة مباشر أو خطة الحالة/الخدمة التي تنشرها المحكمة التي تتمتع بالاختصاص،

لا يجوز للعاملين في وكالة خدمات الاطفال، والأسر البديلة، والآباء بالتبني، الذين لديهم أطفال قبل التبني القيام بأي مما يلي:

8. وضع خطة الحالة الفردية/الخدمة الجارية والكتابية والتي تخاطب سلامة الطفل.
9. المشاركة الفعالة والمطلعة في وضع خطة الحالة/الخدمة، ومراجعتها المستمرة وإعادة تقييمها،
10. التحرر من العقاقير غير الضرورية أو المبالغ فيها،
11. التحرر من القيود غير الضرورية أو العزلة غير اللازمة،
12. الإطلاع على ورفض أي إجراءات معاملة خطيرة أو غير عادية،
13. المشاركة في أي من الخدمات المناسبة والمتوافرة من وكالة الخدمة، بغض النظر عن رفض أي خدمة أو أكثر من خدمة، أو علاجات أو بغض النظر عن انتكاس العلاج السابق في هذه الخدمة أو في خدمة أخرى، ما لم توجد ضرورة سارية ومعينة تمنع أو تستدعي مشاركة العميل في خدمات أخرى. يتم شرح هذه الضرورة إلى العميل وكتابتها في خطة حالة / خدمة العميل،
14. الحصول على فرصة الاستشارة من أخصائيي العلاج المستقلين أو الاستشارات القانونية على نفقتك الخاصة،
15. السرية في إطار القيود والمتطلبات المنصوص عليها في قوانين وأحكام ولاية أوهايو والقوانين الفيدرالية، أو أوامر المحكمة، أو خطة الحالة/الخدمة المنشورة. يمكن لأي شخص يتمتع بالصفة القانونية للموافقة على كشف المعلومات فيما يتعلق بعميل الوكالة القيام بذلك بموجب قوانين وأحكام ولاية أوهايو والقوانين الفيدرالية،
16. الإطلاع مقدماً على سبب أو أسباب وقف الخدمة أو المشاركة في التخطيط.
17. الحصول على تفسير لأسباب رفض الخدمة،
18. عدم التمييز في تقديم الخدمة على أساس ثقافة الشخص، أو الجنس، أو النوع، أو العمر، أو الدين، أو اللون، أو التوجه الجنسي، أو الإعاقة البدنية أو العقلية، أو الأصل القومي، أو مستوى الدخل، أو الانتماءات السياسية،
19. معرفة تكلفة الخدمة،
20. الإطلاع على حقوقك الكاملة،
21. ممارسة أي من الحقوق أو كافة الحقوق من دون قصاص من أي نوع، بما في ذلك الحصول على الخدمات، التي لا يجب التنازل عنها.
22. تقديم تظلم.
23. الحصول على التعليمات الشفهية والكتابية الخاصة بتقديم التظلم.
24. المساعدة في الحصول على تقرير ائتمان، إذا ما كان عمرك 16 عام أو أكثر وكنت في رعاية الوكالة.

فيما يتعلق بالأطفال الذين يكونون في رعايتنا

يتم تدريب العاملين في وكالة خدمات الاطفال، والأسر البديلة، والآباء بالتبني، الذين لديهم أطفال قبل التبني، على كيفية الاستجابة للسلوكيات التي تخرج عن نطاق التحكم. لا يجوز للعاملين أو لمقدمي الرعاية اللجوء إلى أي تدخلات تقييدية لإدارة السلوك، بما في ذلك: القيود البدنية، أو الميكانيكية أو الكيمائية، أو العزل، أو الإقصاء والحبس.

1. فرض الرقابة على أو فتح البريد الصادر والوارد للأطفال في رعاية الوكالة ما لم:
 - أ. توجد شكوك أنه يحتوي على مواد غير مصرح بها، أو خطيرة أو غير قانونية، وفي هذه الحالة يجوز فتح البريد في حضور العاملين المفوضين،
 - ب. الحصول على أو إرسال البريد غير المفتوح ممنوع في خطة الخدمة باستثناء البريد الإلكتروني، أو
 - ج. الحصول على أو إرسال البريد إلى أشخاص معينين يمثل خطراً بالغاً على سلامة الطفل أو الأسرة البديلة، أو يتناقض مع مصلحة الطفل مع تسجيل الأشخاص وأسباب الرقابة على البريد في سجل الحالة.
2. تقييد حق الطفل الموجود في رعاية الوكالة في إجراء المكالمات الهاتفية الخاصة ما لم يكن هذا التقييد:
 - أ. مستنداً إلى الممنوعات في خطة الخدمة المتعلقة بسلامة الطفل، أو الأسرة البديلة أو العاملين، و إذا ما كانت في مصلحة الطفل، ويتم
 - ب. اعتمادها مقدماً ومراجعتها شهرياً من قبل المدير الإقليمي أو مساعد المدير أو المفوض المناسب،
 - ج. المراجعة أسبوعياً من قبل المشرف لمسؤول الخدمة الاجتماعية الخاص بالطفل، و
 - د. يتم توثيق الموافقة والمراجعات في ملف الحالة،
 - هـ. أو يجب أن يتم ذلك بموجب أمر خاص من المحكمة.

من الممكن أن يساعد مكتب حقوق العميل في تقديم التظلم إذا لم تكن غير راض عن الخدمات. يمكنك تقديم تظلم في موعد أقصاه ثلاثين يوماً بعد الحدث، أو العلم بالحدث. للتعامل مع المخاوف، اتصل بمكتب حقوق العميل (انظر الصفحة 8).

من الممكن أن يساعدك مكتب حقوق العميل كذلك في تقديم طعن إداري في نتائج التحقيق. يجب إيداع الطعن في غضون ثلاثين يوماً من العلم بنتائج التحقيق. لتقديم طعن إداري، اتصل بمكتب حقوق العميل (انظر الصفحة 8).

بالنسبة للقضايا التي تقدم فيها الخدمة من قبل أي من وكالات الرعاية المدارة، أو شبكة حلول الأسرة الدائمة، أو البرنامج القومي للدفاع عن الشباب، والوكالات التي تقدم خدمات الحماية التي يتم التعاقد عليها مباشرة إلى الأسر والأطفال، فليدعم البروتوكول الخاص بهم للتعامل مع التظلمات والمخاوف. نشجعك على تسوية مخاوفك مع مسؤول الخدمة الاجتماعية أو المشرف. في حالة عدم تمكنك من القيام بذلك، يرجى الاتصال على مسؤول حقوق العميل في الوكالة التي تخدم قضيتك.