



Protecting Children by Strengthening Families

تفوق المستهلك  
لمعلومات

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

خدمة الاجتماعية ورقم هاتفها:

مقاطعة فرانكلين.  
خدمات الأطفال

مواقع المكتب:

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

614.229.7100	.....	4071 E. Main St. .... (Intake) ت
614.421.5500	.....	4071 E. Main St. ....
614.278.5800	.....	1919 Frank Rd. ....
614.341.6000	.....	855 W. Mound St. ....
614.278.5906	.....	855 W. Mound St. ....
614.351.2000	.....	855 W. Mound St. ....
614.275.2621	.....	855 W. Mound St. ....

"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 - 2022)

المكاتب الإدارية:

855 West Mound St.  
Columbus, OH 43223  
614.275.2571

الخط الساخن على مدار 24 ساعة  
614-229-7000

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

## ملاحظات

### نبذة عن هذا الكتيب

تنص سياستنا على إعطاءك هذا الكتيب وعلى مناقشته معك في أول مقابلة شخص مسؤولي الخدمة الاجتماعية التابعين لنا. إذا ما كانت لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بالخدمة الاجتماعية الخاصة بك أو المشرف المذكور على الغلاف الأمامي. في حال إرسالها إلى أي من مكاتبنا الإقليمية، سوف يضمن مسؤول الخدمة الاجتماعية 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 بفرص متساوية في الدخول على الخدمات المقدمة من قبل وكالة خدمات الأطفال فرانكلين. سوف يقدم التواصل الفعال من خلال العاملين في وكالة خدمات الأطفال ذلك. في حالة عدم إمكانية ذلك الأمر، سيتم تقديم مترجم معتمد مجانًا.

### جدول المحتويات

ما هي وكالة خدمات الأطفال التابعة لمقاطعة فرانكلين؟.....  
ما الذي يمكنني أن أتوقعه من وكالة خدمات الأطفال التابعة لمقاطعة فرانكلين؟.....  
ما هو تأثير قانون مصلحة الطفل الهندي عليك؟.....  
ما هي الخدمات التي يمكنها مساعدة أسرتي؟.....  
ماذا سيحدث إن كان أطفالي يجب عليهم مغادرة المنزل؟.....  
ما هي حقوقي؟.....  
كيف يمكن حماية حقوقي؟.....  
عندما تحل الكارثة.....

تمت المراجعة في 1 أبريل 2022

## ما هي وكالة خدمات الاطفال في مقاطعة فرانكلين؟

تتأثرنا بموجب القانون للتحقيق في قضايا إساءة معاملة الأطفال، وقضايا الإهمال. لن نتدخل إلا لضمان سلامة الأطفال أو لمساعدة الأسرة في حالات ما الأساسي هو الحفاظ على سلامة الأطفال في المنزل وتقديم الخدمات التي قد في الحالة. في حالة فتح الحالة، نستجيب لذلك بثلاثة طرق. في حالة ضمان في المنزل، سوف نعمل مع الأسرة بناء على خطة يتم الاتفاق عليها على نحو مشكلات التي قادتهم إلينا. في بعض الأحيان، يكون من الضروري إبعاد مؤقت من المنزل. إذا ما تبين أنه من المستحيل لم شمل الأسرة والإصلاح للأسرة، سوف تسعى الوكالة للحصول على الوصاية وتعرضهم للتبني.

حالة، نشجع الأسر على تقديم المدخلات وعلى أن يكونوا جزءاً من فريق اتخاذ الأسر على أفضل خدمة إذا ما أمكنهم التعرف على المشكلات التي تواجههم في تطوير خطة الخدمة لمساعدتهم.

الحصول على منزل مستقر ودائم. قد تتخذ هذه الديمومة أشكالاً متعددة – أسرته التي ولد فيها، أو أن يحصل على رعاية من الأقارب، أو التبني، أو للرعاية، كما إن الاتصالات المجتمعية من الممكن أن تقدم الدعم مدى الحياة



## خدمات الاطفال أن تقوم بالاتصال في أي من الحالات التالية:

ما اعتقدت أن خدمات الحماية من الممكن أن تفيدك أو أن تفيد أسرتك.

ما حصلت على الحماية مرة واحدة من قبل وترغب في الحصول عليها ثانية.

ما اعتقدت أن أي طفل أو أسرة سيكونون في حاجة إلى خدمات الحماية.

- يحتفظ المتصل بالحق في الحفاظ على سرية هويته -

## مبادئ التوجيهية التالية:

مصصون في رعاية الأطفال

م الأسر

طفل

إكاث

## جهات الاتصال

### ما الذي يمكن توقعه من وكالة خدمات الاطفال؟

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

تتعلق هذه المكالمات في العادة بأبي مما يلي:

- ◆ الافتقار إلى الإشراف، أو الطعام، أو المأوى، أو المرافق، أو الرعاية الطبية
- ◆ 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 تم الإبلاغ عنها واكتشاف وجود مشكلة في أي من هذه المواطن. يتم ذلك عن طريق معك، ومع أطفالك، والمتخصصين في المدرسة وغيرهم من المشاركين، إذا لزم قانون ولاية أو هايبو، يظل اسم الشخص الذي قام بإحالة الحالة سري ولن يتم الكشف

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

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

يتم وضع خطة للحالة بمساعدتك ويتم إدراج الخدمات اللازمة في خطة الحال. تشرح ما سيقوم به الأبوين، والأطفال والوكالة أو أي منهما لإدخال التغييرات لتغيير احتياجاتك واحتياجات طفلك، يجوز تعديل الخطة. سوف يطلب منك التوقيع 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 قبل محكمة الأحداث حال تدخلها) لتحديث الخطة ومراجعة مدى التقدم الذي تم إحالة عدم موافقة الأسرة على الخدمات أو على القرار، يتم اتخاذ الخطوات اللازمة تلك المشكلات (انظر الصفحة 8).

مدينة، الولاية:

الكتروني:

مدينة، الولاية:

الكتروني:

مدينة، الولاية:

الكتروني:

مدينة، الولاية:

الكتروني:

## جهات الاتصال

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:

من هو من يقوم بالإبلاغ عن بإساءة معاملة الطفل أو الإهمال. عند الطلب، يتم  
إفادة ما يلي:

ت الوكالة العامة لخدمات الأطفال قد بدأت التحقيق.

ت الوكالة العامة لخدمات الأطفال تواصل التحقيق.

ت الوكالة العامة لخدمات الأطفال مشاركة مع الطفل موضوع البلاغ.

مصلحة وصحة وسلامة الطفل موضوع البلاغ.

البلاغ قد أدى إلى إيداع شكوى في محكمة الأحداث أو تهم جنائية في محكمة



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

جهودات الفعالة" للأسرة،

على التسوية الملائمة بموجب النصوص المفضلة في قانون مصلحة الطفل

نئلة الطفل وأبوي الطفل بإجراءات الوصاية على الطفل، و

ن نحو نشط لإشراك عائلة الطفل ووالدي الطفل في الإجراءات.

مسؤول الخدمة الاجتماعية قادراً على شرح حقوقك بموجب قانون مصلحة الطفل  
الإجراءات الأخرى في الحالة على نحو يسهل فهمه.

ه لا يتم تطبيق قانون مصلحة الطفل الهندي على النحر الصحيح في حالة طفلك،  
دث مع المشرف على مسؤول الخدمة الاجتماعية. من الممكن أن يساعدك مكتب  
ذلك 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 الأيوين
- ◆ 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

### خدمات الأطفال بمقاطعة فرانكلين تتعامل معك أو مع أسرتك عند وقوع

رثة تؤثر عليك وعلى أسرتك وتستدعي الإخلاء الفوري لك ولأسرتك من المنزل على إخطار وكالة خدمات الأطفال بمقاطعة فرانكلين (FCCS) على الفور على 614-229-7001. يرجى الاستعداد لمشاركة هذه المعلومات في حدود ما هو ممكن تعرف على هويتك وعلى الشخص الذي تعيش معه.

رثة تؤثر على المجتمع ككل، يرجى التواصل مع الاتصالات الإعلامية المحلية ت الأطفال بمقاطعة فرانكلين (FCCS).

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

س القاسية، يكون قرار إلغاء الرؤية والانتقال متوافقاً مع مستوى طوارئ التلوج. لرؤية عند المستوى 2 أو 3 من طوارئ الجلبد، وذلك حسب:

انكلين.

التي يعيش الطفل فيها

التي تتم الرؤية فيها

ة من المفترض أن يمر من خلالها المسافر

يرجى الاتصال بدعم الرؤية على الرقم 614-229-7001 أثناء طوارئ الطقس. اء المجهودات المعقولة للتعويض عن الزيارات الملغاة عندما يتيح الطقس ذلك.



## ماذا يحدث إذا كان من الضروري أن يترك الطفل المنزل؟

الحصول على منزل دائم. في إطار مجهوداتنا لضمان ذلك، قد يوضع  
موقت في أقرب مكان متوافر يشبه المنزل. وقد يكون هذا المكان:

الأقرب – منزل قريب

ية

ساعي

قائمة الأقرب إلى المنزل

ني

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

تطالب وكالة خدمات الأطفال بتعويض عن خدمات الأطفال بموجب البرامج الف  
الولاية، ويطلب منها بموجب القانون تقديم الخدمة بموجب التفويضات الفيدر  
الولاية.

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

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

◆ خدمة الحقوق القانونية في أوهايو، 5th Floor, Columbus, Ohio  
43215-2999، الرقم المجاني على مستوى الولاية (صوت): 800-82  
المجاني على مستوى الولاية (الهاتف النصي): 858.3542  
614.466.7264؛ الهاتف النصي (T.T.Y.): 4.728.2553  
و 614.644.1888

◆ مكتب الحقوق المدنية، الإدارة الأمريكية للخدمات الصحية والإ  
Bldg., Washington, D.C. Independence Ave, S.W., Rm  
20201، الرقم المجاني خط جهاز الاتصالات الكتابية للصم (TDD): 697

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

مجلس ولاية أوهايو  
لعلم النفس،  
State Board of Ohio  
Psychology,  
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  
Ohio Nursing Board  
High St., Suite 400,  
Columbus, Ohio 43215  
614.466.3947

من الممكن أن يساعد مسؤول حقوق العميل في توجيه اهتماماتك.

تلك أن تكون شريك مع وكالة خدمات الاطفال للمساعدة على تقوية ولم شمل  
تلك كي يحصل الأطفال على الاستدامة.

سر أن:

ي كتابة خطة الحالة والتي تتضمن الخدمات اللازمة للوفاء باحتياجات الأسرة،  
ول أمن ونظيف وينطوي على الحب للطفل أو الأطفال،  
والخدمة الاجتماعية وغيره من العاملين لمراجعة التقدم،  
والمشاركة في البرامج أو الخدمات المدرجة في خطة الحالة، و  
جلسات المحكمة واتباع الأوامر التي تصدرها المحكمة.

عندما يأتي الأطفال إلى الرعاية، تقوم وكالة خدمات الاطفال بإخطار إدارة  
خدمات الأسرة في مقاطعة فرانكلين ووكالة تطبيق دعم الطفل في مقاطعة

والخدمة الاجتماعية الحصول على نسخة من الكتيب " Away From "

Home, Back (بعيدا عن المنزل، والعودة إلى المنزل). فهذا الكتيب

معلومات حول عملية لم شمل الأسرة والتي عادة ما تطرح في هذا الصدد.

الطفل البالغ من العمر 14 عامًا أو أكثر على " دليل حقوق رعاية الشباب "  
الطفل بحقوقه فيما يتعلق بالتعليم، والصحة، والزيارة ومشاركة المحكمة في  
د رعاية بديلة.

## ما هي حقوقي؟

### تقديم طعن أو التماس

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

مكتب حقوق العميل ويعتمد طلب الاستئناف المقدم، يرسل إلى مدير إدارة التلقي  
يف يتم الاتصال بالطاعن لتحديد موعد لعرض قضيته على مسؤول الاستقبال.  
طاعن موجوداً لعقد اجتماع معه في غضون ثلاثين يوماً من تقديم الطعن.  
ن يحضر محام وشهود لتقديم المعلومات ذات الصلة. يرسل خطاب كتابي  
د إلى الطاعن من قبل مسؤول الاستقبال في غضون ثلاثين يوماً.

رد الإداري الطعن، يجوز للطاعن الاتصال بمكتب حقوق العميل في موعد  
ماً من استلام الرد على طلب عقد جلسة للتصرف في الطعن. يرسل الطعن إلى  
ت الإدارية. مسؤول الجلسات لا يشارك على نحو مباشر في التحقيق ولا يعتمد  
حالة. ما أن يطلب ذلك، يجب أن يكون الطاعن متوافراً للاجتماع في غضون  
خطر الطاعن المكتب مقدماً بأي ترتيبات خاصة لازمة. يجوز أن يحضر  
شهود للإدلاء بالشهادة ذات الصلة. يتم تحديد موعد الجلسة في موعد أقصاه  
استلام المكتب. تعقد جلسات الطعن لمدة ساعة، ويتم تسجيلها صوتياً. يؤدي  
الذي يدلون بشهادتهم القسم. يقدم مسؤول الجلسة تقرير كتابي في غضون 30  
الاستماع الخاصة بالطعن. يكون قرار مسؤول الجلسة هو التعويض النهائي من  
أطفال التابعة لمقاطعة فرانكلين.

ر الجلسات إجراءات قضائية وبناء عليه، لا تسري قواعد الأدلة عليه. يعتبر  
خدمات الأطفال الخاص بالتحقيق سري بموجب القانون ولا يجوز الكشف عنه أو  
م الطعن، أثناء جلسة الاستماع أو بعدها.

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

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

وضع مكتب حقوق العميل في وكالة خدمات الأطفال عدداً من الإجراءات الم  
تظلمات العملاء والطعون الإدارية. يخطر مكتب حقوق العميل العملاء بحف  
سياسة الوكالة ولوائح ولاية أوهايو. مكتب حقوق العميل مسؤول عن ضمان  
بحقوق العميل وبقواعد وإجراءات التظلم/الطعن. يتضمن المستحقون للدخول  
التظلم/الطعن على سبيل المثال لا الحصر الأطفال، والآباء، ومقدمي الرعاية  
ومن غير الأقارب، والأفراد المتهمون بمسألة إساءة معاملة الأطفال  
والمختصون ممن لديهم دور كبير في الخدمات المقدمة من قبل العاملين.  
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 بالميز  
يتم إبلاغ رئيس مجلس الإدارة كتابياً بالمناقشات التي تتعلق بالقضايا مع  
التنفيذي.
- ◆ لا يمكن أن يخضع للإجراءات العقابية من دون موافقة رئيس مجلس الإدارة  
طلب وضعه على برنامج عمل مجلس الإدارة في أي وقت للإبلاغ عن مو  
القضايا الفردية أو أي من المعلومات المتعلقة بعمل مكتب حقوق العميل.  
الإدارة هو الوحيد الذي يمكنه رفض هذا الطلب.

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

### 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 حقوقهم؟

### تقديم تظلم

يتمتع الآباء، والحاضنون، والأوصياء القانونيين، ومقدمو الرعاية، ومقدمو الرعاية الأقارب، ومقدمو طلبات ترتيبات المعيشة التي يشرف عليها البالغون أو مقدمو الخدمات للأطفال الذين يتفاعلون مع الوكالة لأي غرض له علاقة بوظائف الوكالة بالحقوق مخاوفهم فيما يتعلق بهذا التفاعل. قد يتخذ تسوية الشكوى أو المخاوف أشكالاً متعددة فريق الخدمة، أو المدير المساعد، أو عن طريق التظلم المسبق. في حالة عدم تسوية 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 الصلة. يجوز لممثل مكتب حقوق العميل حضور أي من الاجتماعات التالية بناءً على التظلم أو مدير الإدارة. يجب أن تكون قادرًا على الاجتماع مع المدير أو مناقشة غضون ثلاثين يوماً من تقديم التظلم. سوف يقوم المدير بالاتصال بك لتحديد موعد يتم إرسال رد المدير الكتابي إليك في غضون ثلاثين يوماً من استلام التظلم الخاص

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

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

مات الطفل التابع لمقاطعة فرانكلين أن البالغين والأطفال العملاء لدى الوكالة في:

على خدمات الترجمة، من دون تكلفة على العميل، لدى طلبها، لمساعدة العميل مع العاملين في وكالة خدمات الأطفال، بما في ذلك الاجتماعات، والتخطيط للتفاعلات مع العاملين في الوكالة، على معاملة تراعى فيها الفروق الثقافية وكذلك احترام الكرامة الشخصية، والخصوصية،

على الخدمة دون قيود وبأفضل أسلوب إنساني ممكن. وهو ما ينص عليه قانون ولاية أوهايو أو في خطة الحالة/الخدمة،

لف الحالة ما دام القانون لا يمنع السماح بالدخول على الملف. يجوز رفض لومات إذا ما كانت المعلومات المطلوبة تنطوي على مخاطر الأذى أو الضرر. يجب أن تكون كافة طلبات الدخول على ملفات الحالة كتابية. أي شخص يصل على المعلومات يجب أن يقدم صورة بطاقة هوية قبل الحصول على دخول على الملفات. في حالة وجود معلومات محظورة بموجب القانون أو من تنطوي على مخاطر كبيرة لأي شخص وارد في السجل، يتم حذفها قبل منح بالدخول.

ما كانت الحالة مفتوحة يكون المدير الإقليمي هو المسؤول عن الرد على طلبات بول. يجوز للعملاء مراجعة سجلاتهم في أي من مكاتب خدمات العميل التابعة طعة فرانكلين في حضور موظفين من الوكالة.

**حالة إغلاق الحالة** يرجى الاتصال بالإدارة القانونية على الرقم التالي: 614-275-275. تُرسل المعلومات المقدمة للأشخاص الذين يطلبون المعلومات حول ساياء المغلقة مباشرة إلى من يطلبها.

منع دخول العميل على السجلات كتابيًا ويقدم لك في خطاب.

عبارة في سجلات الحالة ومراجعة العبارات المنصوص عليها من قبل العاملين رداً على بيان العميل،

على فرصة المشاركة في وضع خطة للحالة، والحصول على نسخة من خطة لتعديلات التي تدخل عليها، والحصول على الخدمات المقترحة والحالية، للصحة العقلية والنفسية، والاحتياجات الاجتماعية أو الاقتصادية، مع تحديد مة ومناسبة الخدمات المقدمة بشكل مباشر أو بالإحالة،

على أو رفض أي خدمة أو علاج عند الشرح الكامل للعواقب المتوقعة لهذه الرفض ما لم يصدر أمر بالمشاركة في الخدمات بموجب أمر محكمة مباشر أو لة/الخدمة التي تنشرها المحكمة التي تتمتع بالاختصاص. يجوز للوالد أو الوصي موافقة على أو رفض أي خدمة، أو علاج بالنيابة عن العميل الحدث ما لم يصدر ركة في الخدمات بموجب أمر محكمة مباشر أو خطة الحالة/الخدمة التي تنشرها التي تتمتع بالاختصاص،

## ن في وكالة خدمات الاطفال، والأسر البديلة، والآباء بالتبني، الذين لديهم أطفال م بأي مما يلي:

- على أو فتح البريد الصادر والوارد للأطفال في رعاية الوكالة ما لم:  
جد شكوك أنه يحتوي على مواد غير مصرح بها، أو خطرة أو غير قانونية، وفي هذه  
ة يجوز فتح البريد في حضور العاملين المفوضين،  
لحصول على أو إرسال البريد غير المفتوح ممنوع في خطة الخدمة باستثناء البريد  
تروني، أو  
لحصول على أو إرسال البريد إلى أشخاص معينين يمثل خطرًا بالغًا على سلامة الطفل أو  
رة البديلة، أو يتناقض مع مصلحة الطفل مع تسجيل الأشخاص وأسباب الرقابة على  
د في سجل الحالة.  
ل الموجود في رعاية الوكالة في إجراء المكالمات الهاتفية الخاصة ما لم يكن هذا التقييد:  
ستندًا إلى الممنوعات في خطة الخدمة المتعلقة بسلامة الطفل، أو الأسرة البديلة أو  
يلين، و إذا ما كانت في مصلحة الطفل، ويتم  
عتمادها مقدما ومراجعتها شهريا من قبل المدير الإقليمي أو مساعد المدير أو المفوض  
سب،  
لمراجعة أسبوعيًا من قبل المشرف لمسؤول الخدمة الاجتماعية الخاص بالطفل، و  
م توثيق الموافقة والمراجعات في ملف الحالة،  
و يجب أن يتم ذلك بموجب أمر خاص من المحكمة.
- قاعد مكتب حقوق العميل في تقديم التظلم إذا لم تكن غير راض عن الخدمات. يمكنك تقديم  
صاه ثلاثين يومًا بعد الحدث، أو العلم بالحدث. للتعامل مع المخاوف، اتصل بمكتب حقوق  
فحة 8).

قاعدك مكتب حقوق العميل كذلك في تقديم طعن إداري في نتائج التحقيق. يجب إيداع  
ثلاثين يومًا من العلم بنتائج التحقيق. لتقديم طعن إداري، اتصل بمكتب حقوق العميل  
(.

تي تقدم فيها الخدمة من قبل أي من وكالات الرعاية المدارة، أو شبكة حلول الأسرة  
ج القومي للدفاع عن الشباب، والوكالات التي تقدم خدمات الحماية التي يتم التعاقد عليها  
والأطفال، فلدبهم البروتوكول الخاص بهم للتعامل مع التظلمات والمخاوف. نشجعك  
فك مع مسؤول الخدمة الاجتماعية أو المشرف. في حالة عدم تمكنك من القيام بذلك،  
طى مسؤول حقوق العميل في الوكالة التي تخدم قضيتك.

## فيما يتعلق بالأطفال الذين يكونون في رعايتنا

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