



通过与家庭及其所在社区进行合作，我们致力于尊重每个家庭的文化，并以这种方式帮助我们服务的每个孩子，在安全、永久性和福祉方面为其提供支持。

个案工作者姓名及电话：

主管：

副主任：

主任：

办公地点：

接案部		4071 E. Main St.		614.229.7100
东部		4071 E. Main St.		614.421.5500
西部		1919 Frank Rd.		614.278.5800
领养部		855 W. Mound St.		614.341.6000
培训部		855 W. Mound St.		614.278.5906
人力资源部		855 W. Mound St.		614.351.2000
案主权利部		855 W. Mound St.		614.275.2621

Franklin County
Children Services

855 West Mound Street
Columbus, Ohio 43223-2208
614.275.2571

614.275.2755（传真）

www.childrens-services-franklin-county-ohio.gov/



“通过加强家庭关系来保护儿童”

出版单位：Franklin County Children Services
案主权利办公室

CS-消费者权益和信息 — 中文（2021年12月修订版）

Administrative Offices:
855 West Mound Street
Columbus, Ohio 43223-2208
614.275.2571
614.275.2755（传真）



通过与家庭及其所在社区进行合作，我们致力于尊重每个家庭的文化，并以这种方式帮助我们服务的每个孩子，在安全、永久性和福祉方面为其提供支持。

我们的政策规定，我们必须为您提供本手册，并在您与个案工作者的第一次面对面访谈时介绍其内容。如果您有任何疑问，请致电封面上列出的个案工作者或主管。如果您的个案被转移到我们的地区办公室或管理式医疗护理合约机构，新的个案工作者将确保为您提供一份新的手册副本，其中包含新的主管和个案工作者的姓名。

关于您进行有效沟通的权利

无论是口头还是书面形式，所有无法使用英语进行交流的人都将享有平等的机会，获得由 Franklin County Children Services 提供的服务。Children Services 工作人员将尽可能提供有效的沟通。在无法进行有效沟通的情况下，我们将免费提供经过认证的口译员。

目录

什么是 Franklin County Children Services?3

FCCS 能为我做什么?4

《印第安儿童福利法》对我有何影响?5

哪些服务能够帮助到我的家庭?6

如果我的孩子必须离家怎么办?7

我享有哪些权利?8

我的权利还受到哪些保护?12

灾难来临时应该怎么做?15

备注

什么是 Franklin County Children Services?

本机构经法律授权，负责调查与儿童虐待、忽视和抚养相关的举报。但是，我们只会出于确保儿童安全或帮助家庭度过危机的目的介入案件。我们的初衷始终是为儿童营造安全的居家环境，并通过提供服务来避免立案。案件被立案后，我们将以三种方式做出响应。如果儿童能够安全地在家居住，我们将与其家庭合作，共同商定计划，以解决他们向我们求助的问题。在某些必要情况下，我们会接走儿童，使其暂时搬离家庭。如果我们经过证实确定，该儿童无法与其家庭和解，本机构将申请获得该儿童的永久监护权，并为其安排领养。

在审理案件的整个过程中，我们都鼓励家庭成员提供意见，并参与团队决策过程。如果家庭成员能够帮助确定他们面临以及在制定服务计划时需要予以考虑的问题，他们就能得到最好的服务和支持。

每个孩子都值得拥有一个稳定、永久的家。这种永久性可能表现为多种形式——与原生家庭和解、亲属抚养、领养、寄养家庭联系和/或社区联系，这些形式都可以为青少年提供终生支持。



您可以在遇到以下情况时联系 Children Services:

- ☎ 您认为保护服务可能会对您或您的家人有用。
- ☎ 您曾经接受过保护服务，现在需要再次接受。
- ☎ 您认为任何儿童或家庭需要接受保护服务。

-联系人有权保持匿名-

Children Services 遵循以下指导原则:

- ◆ 我们是儿童福利方面的专家;
- ◆ 我们尊重每个家庭;
- ◆ 我们重视每个儿童; 以及
- ◆ 我们重视伙伴关系

FCCS 能为我做什么？

我们的个案工作者将帮助家庭解决问题。根据法律要求，Children Services 需要对有关儿童虐待、忽视或抚养和保护需求的指控展开调查。

这些问题通常包括：

- ◆ 儿童缺乏监管、食物、住所、公用设施、医疗照顾
- ◆ 儿童受到身体虐待
- ◆ 儿童受到性虐待
- ◆ 儿童未能茁壮成长和蓬勃发展
- ◆ 教育忽视
- ◆ 儿童表现出严重的行为问题
- ◆ 儿童离家出走
- ◆ 家庭成员吸毒或酗酒
- ◆ 儿童的安全面临威胁或需要保护
- ◆ 儿童死亡

Children Services 的个案工作者会告诉您报告所涉及的问题领域，并确定这些领域是否存在问题。他们将与您、您的孩子、学校、专业人员以及其他相关人员（如有必要）进行访谈，以确定问题。根据俄亥俄州法律，我们需要将举报人的姓名**保密**，因此不便向您透露。

如果调查结果表明该儿童不需要保护，我们会向您告知结果，调查也会随之结束。

如果调查结果证实该儿童需要保护，Children Services 将与您进行合作。这项合作可能通过协议或少年法庭的命令来完成。

我们将与您共同制定一个案件计划，并在该案件计划中列出所有必要的服务。该计划将说明父母、儿童和/或机构需要采取的行动，以做出必要的改变。如果您或您孩子的需求发生改变，我们可能会对该计划做出相应的修改。您将需要在本计划以及我们对其所做的任何修改上签字。我们将为您提供一份案件计划的副本。

Children Services 每年至少会针对您的案件举行两次会议（少年法庭介入时将由其举行），以更新计划并审查已取得的进展。如果您的家庭对服务或决策存有异议，应采取适当的措施（见第 8 页），以便我们解决这些问题。

联系人

姓名： _____

地址： _____

市，州，邮政编码： _____

电话/电子邮箱： _____

姓名： _____

地址： _____

市，州，邮政编码： _____

电话/电子邮箱： _____

姓名： _____

地址： _____

市，州，邮政编码： _____

电话/电子邮箱： _____

姓名： _____

地址： _____

市，州，邮政编码： _____

电话/电子邮箱： _____

联系人

姓名: _____

地址: _____

市, 州, 邮政编码: _____

电话/电子邮箱: _____

姓名 _____

地址: _____

市, 州, 邮政编码: _____

电话/电子邮箱: _____

姓名: _____

地址: _____

市, 州, 邮政编码 _____

电话/电子邮箱: _____

姓名 _____

地址: _____

市, 州, 邮政编码: _____

电话/电子邮箱: _____

举报人是指经授权举报儿童虐待或忽视事件的人员。我们将应要求向举报人提供以下所有信息:

- ◆ PCSA 是否已开始调查。
- ◆ PCSA 是否将继续调查。
- ◆ PCSA 是否在以其他方式介入报告所涉儿童的案件。
- ◆ 报告所涉儿童的一般健康和安全状况。
- ◆ 我们是否因该报告而向少年法庭提起诉讼或向其他法院提出刑事指控。



《印第安儿童福利法》(ICWA) 是一项联邦法律, 旨在将美洲印第安儿童留在美洲印第安家庭。1978 年, 美国国会通过了 ICWA, 以回应公共和私人机构将大量印第安儿童从其家中带走的问题。通过 ICWA, 美国国会旨在“保护印第安儿童的最大利益, 并提高印第安部落和家庭的稳定性和安全性”(《美国法典》第 25 编第 1902 条)。在处理 ICWA 案件时, 个案工作者必须考虑以下几个因素:

- ◆ 为该家庭作出“积极努力”;
- ◆ 确定符合 ICWA 优先条款的安置;
- ◆ 向儿童的部落及父母通报有关儿童监护权诉讼的信息; 以及
- ◆ 与儿童的部落及父母积极开展合作, 让其参与诉讼。

您的个案工作者应该要以一种易于理解的方式, 解释您在 ICWA 和任何其他案件诉讼中享有的权利。

如果您认为个案工作者在您孩子的案件中并未正确应用 ICWA, 您可以联系该个案工作者的主管。案主权利办公室也可以协助确保 ICWA 得到适当的应用。

哪些服务能够帮助到我的家庭？

Children Services 提供以下服务：

- ◆ 儿童虐待和忽视调查
- ◆ 保护服务和案件管理服务
- ◆ 青少年服务
- ◆ 咨询服务
- ◆ 居家服务
- ◆ 家庭管理服务
- ◆ 志愿者服务
- ◆ 儿童医疗服务
- ◆ 针对 16 岁及以上青少年的自足和独立生活服务
- ◆ 针对所有年龄儿童的领养服务
- ◆ 家庭维系服务

对于其他支持性服务，Children Services 将为您转介到社区机构：

- ◆ 心理健康服务
- ◆ 育儿教育
- ◆ 精神病学及心理评估/咨询
- ◆ 药物和酒精使用状况评估及治疗
- ◆ 日托协助
- ◆ 帮助儿童健康发展的服务
- ◆ 物质援助
- ◆ 住房
- ◆ 针对问题青少年的服务

如果您和您的家人在与 FCCS 合作时遇到灾难，应该怎么做？

如果灾难**影响到您**和您的家人，请让您的家人马上从家中或受灾区域撤离，并立即致电 614-229-7100 通知 FCCS。请保持镇定，提供尽可能多的信息，以便我们确定您的身份以及您的后续住址。

如果灾难**影响到整个社区**，请持续关注当地媒体，等待 FCCS 发布资讯。

如果灾难**影响到您对孩子的探视**或者法院命令的探视，请告诉我们，我们将帮助您度过这段困难时期，使您的探视不被打断。

如遇恶劣天气，我们将根据气象灾害预警级别系统作出取消探视和交通的决定。当以下地区出现 2 级或 3 级气象灾害预警时，探视将被取消：

- ◆ Franklin County
- ◆ 儿童所在的县
- ◆ 探视活动发生的县
- ◆ 前往探视地点需要经过的任何县

如遇天气紧急情况，请致电 614-229-7001 联系探视支持部。在天气允许的情况下，我们将做出合理努力来弥补任何被取消的探视。



除了 Children Services 的投诉和申诉程序，俄亥俄州就业与家庭服务部也负责确保所有县级儿童服务机构遵守州规定。如需联系俄亥俄州就业与家庭服务部，您可以拨打免费电话 866-886-3537（分机号 4）。

Children Services 根据联邦和州计划的要求为其向儿童提供的服务收取费用，并根据法律要求按照联邦和州的强制规定提供服务。

如果您认为您在接受 Franklin County Children Services 授权或提供的任何计划、服务或福利时，因种族、肤色、国籍、身体或精神残疾、性别或任何其他原因而受到歧视，您可以联系以下任一服务机构：

- ◆ Franklin County Children Services 民权协调员 (CRC)，专门负责处理歧视相关的投诉。在涉及民权的问题上，CRC 能够为您提供协助和指导。CRC 地址：855 West Mound St, Columbus, OH, 43223, 电话：614. 275. 2621；
- ◆ 俄亥俄州法律权利服务处，地址：8 E. Long St, 5th Floor, Columbus, Ohio 43215-2999, 全州免费电话（语音）：800-282-9181, 全州免费电话（文本）：800. 858. 3542, 语音电话：614. 466. 7264；文本电话：614. 728. 2553, 传真：614. 644. 1888；以及
- ◆ 美国卫生与公众服务部民权办公室，地址：200 Independence Ave, S.W., Rm. 509F, HHH Bldg., Washington, D.C. 20201, 听障人士专线（免费）：800. 537. 7697

如果您认为您有权获得但尚未获得某些服务，您也可以向以下任一组织提出投诉，包括但不限于：

俄亥俄州顾问、社会工作者和婚
与家庭治疗师委员会
77 South High Street, 24th Floor,
Columbus, Ohio 43215
614 .466.0912

酒精、毒品成瘾和心理健康
(ADAMH) 服务处
447 E. Broad St., Columbus, OH 43215
614.224.1057

俄亥俄州心理学委员会
77 South High Street, Suite 1830
Columbus, Ohio 43215
614-466-8808

俄亥俄州护理委员会
17 S. High St., Suite 400,
Columbus, Ohio 43215
614.466.3947

一名案主权利专员将协助处理您的问题。

如果我的孩子必须离家怎么办？

所有孩子都值得拥有一个永久的家。为了确保这一点，我们可能会将您的孩子暂时安置在最像家的环境中。这些环境可能包括：

- ◆ 亲戚/亲属家
- ◆ 寄养家庭
- ◆ 集体寄宿家庭
- ◆ 距离您家最近的住宿设施
- ◆ 领养家庭

您和您的家人应该积极配合 Children Services 的工作，以帮助加强家庭关系和促进和解。这样您的孩子才能拥有一个永久的家。

家庭成员应该：

- ◆ 帮助制定案件计划，涵盖所有能够满足家庭需求的服务；
- ◆ 为您的孩子提供一个安全、整洁、有爱的家庭环境；
- ◆ 与您的个案工作者和其他人员进行会面，以审查进展情况；
- ◆ 加入并参与案件计划中列出的计划或服务；以及
- ◆ 参加庭审并遵守法院命令。

在任何情况下，当儿童需要关怀时，Children Services 都会通知 Franklin County Department of Jobs and Family Services 以及 Franklin County Child Support Enforcement Agency。

您可以向个案工作者索要一份《离家与归家》手册的副本。其中介绍了有关和解流程和常见问题的信息。每个 14 岁及以上的儿童都将收到一份《寄养青少年权利手册》，以确保该儿童在接受替代照顾期间了解他/她在教育、医疗、探视和法庭参与方面的权利。

我享有哪些权利？

Children Services 致力于维护一个没有歧视和骚扰的环境，并对基于种族、宗教、信仰、肤色、国籍、性别、婚姻状况、年龄、身体或精神残疾、性取向、兵役状况、政治派别、组织成员或法律活动而歧视他人的行为采取零容忍态度。

当您接受 Franklin County Children Services 的服务时，俄亥俄州和联邦法律将为您权利提供具体的保障。有关您的权利的其他问题，请咨询我们的工作人员或案主权利办公室的任何人。

Children Services 案主权利办公室制定了案主申诉和行政上诉的审查程序。案主权利办公室将告知案主其在机构政策和俄亥俄州规定下享有的权利。案主权利办公室负责确保机构遵守案主权利和申诉/上诉程序的规定。有权进入申诉/上诉程序的人员包括但不限于儿童、父母、相关和不相关的看护人、被指控虐待或忽视儿童的个人，以及与工作人员提供的服务存在重大利害关系的专业人员。案主权利办公室：

- ◆ 担任诉前调解人；
- ◆ 担任听证官，负责审理有争议的调查结果；
- ◆ 担任民权协调员；
- ◆ 担任审查代理人；
- ◆ 负责向董事会提交报告；
- ◆ 负责向执行董事报告行政和预算问题。以书面形式向董事会主席报告与执行董事就个别案件进行的讨论；
- ◆ 未经董事会主席批准，不得受到纪律处分；以及
- ◆ 可随时申请将报告任何个案情况或与案主权利办公室工作相关的其他信息列入董事会议程。只有董事会主席才能拒绝这一申请。

案主权利办公室位于 Franklin County Children Services 的行政办公室。

邮寄地址：

855 W. Mound Street, Columbus, Ohio 43223

电子邮箱：cro@fccs.us

电话：614.275.2621

传真：614.275.2755

提出上诉

经过调查，如果本机构发现有证据证明或指出某个人存在虐待或忽视儿童的行为，该个人可以提出**上诉**。只有行为人（上诉人）可以对报告的处理方式提出上诉。上诉人必须在其收到处理结果后的 **30 个日历日**内提出上诉。在刑事法庭或少年法庭中与调查结果有关的所有案件结案之后，上诉才会得到受理。一旦与调查结果有关的所有裁决都已最终确定，上诉人必须在相关司法事务解决后的 **30 个日历日**内通知办公室。

1、一旦案主权利办公室收到并批准处理上诉请求，上诉将被发送给接案和调查部主任。我们将联系上诉人，为其安排预约，以便向接案管理员介绍其案件。上诉人必须在提出上诉后的 **30 个日历日**内完成会面。上诉人可以携带能够提供相关信息的律师和证人。接案管理员将在 **30 个日历日**内向上诉人发送书面回信。

2、如果行政办公室的回复无法解决上诉，上诉人可以在收到回信后的 **30 个日历日**内联系案主权利办公室，申请召开处理上诉听证会。上诉将被送交至行政听证官。听证官不会直接参与案件处理的调查和审批。上诉人必须在提出申请后的 **30 个日历日**内参加会议。如果需要任何特殊安排，上诉人必须提前告知办公室。上诉人可以携带能够提供相关证词的律师和证人。听证会将在办公室收到申请后的 **30 个日历日**内举行。上诉听证会预计将持续 1 小时，并全程录音。所有出庭作证的各方都要进行宣誓。听证官将在上诉听证会结束后的 **30 个日历日**内提交书面报告。听证官的决定将是 Franklin County Children Services 的最后补救措施。

请注意：听证会不是司法程序，因此不适用证据规则。根据法律规定，Children Services 须将其调查记录保密，在听证会之前、期间或之后均不得对上诉人公布或分享。

我的权利还受到哪些保护？

提出申诉

父母、监护人、法定监护人、寄养看护人、亲属看护人、经批准的成人监督生活安排的申请人或提供者，以及因与本机构职能有关的任何目的而与本机构进行互动的儿童，均有权就该等互动表达关切。我们可能会采取不同的形式解决投诉或问题：安排服务团队、副主任与您合作；或者进行诉前调解。如果这些渠道未能解决您的问题，您可以提出申诉。

申诉是对服务或缺乏服务的正式投诉。申诉必须及时提出。您可以在事件发生后或得知事件发生后的 **30 个日历日**内提出申诉。案主权利办公室的代表可应申诉人或管理员的要求参加以下任何会议。

1、一旦案主权利办公室收到并批准申诉请求，申诉将被发送给有关部门的主任。您必须在提交申诉后的 **30 个日历日**内与该主任进行会面或讨论您的申诉。主任将与您联系，以安排会面时间。主任将在收到您申诉后的 **30 个日历日**内向您发送书面回信。

2、如果您对主任的回复不满意，可以在收到回信后的 **30 个日历日**内联系案主权利办公室。您的申诉将提交至执行委员会成员审理，执行董事除外。您必须在该执行委员会成员收到您申诉后的 **30 个日历日**内与其进行会面或讨论您的申诉。执行委员会成员将与您联系，以安排会面时间。执行委员会成员将在收到您申诉后的 **30 个日历日**内向您发送书面回信。

3、如果执行委员会成员的回复未能解决您的申诉，请在收到回信后的 **30 个日历日**内联系案主权利办公室。您的申诉将直接提交给 Franklin County Children Services 的执行董事。您必须在该执行董事收到您申诉后的 **30 个日历日**内与其进行会面或讨论您的申诉。执行董事将与您联系，以安排会面时间。执行董事将在收到您申诉后的 **30 个日历日**内向您发送书面回信。执行董事的决定将是 Franklin County Children Services 的最后补救措施。

Franklin County Children Services 董事会已经确定，作为本机构案主的成人和儿童享有以下权利：

1. 在案主提出要求时，随时获得免费的口译服务，以协助案主与 Children Services 工作人员进行所有互动，包括其与机构工作人员进行的所有会面、案件规划以及互动；
2. 以文化敏感的方式受到对待，考虑和尊重个人尊严、自主权和隐私；
3. 在限制最少、最人性化的环境中接受服务。详情请参阅俄亥俄州法律法规或案件/服务计划中的定义；
4. 在法律未禁止访问的情况下，审查其案件记录。如果案主索要的信息会对任何人构成严重的伤害风险，则机构可拒绝提供信息的要求。案主必须以书面形式提出所有查阅案件记录的要求。索要信息的人员必须先出示带照片的身份证，才能获得记录的访问权限。如果记录中包含法律禁止的信息，或会对任何人构成严重伤害风险的信息，我们会在向您授予访问权限之前将其删除。

如果您的案件被立案，地区主任将负责响应您的访问请求。案主可以在机构工作人员在场的情况下，在 FCCS 办公室审查其记录。

如果您的案件已结案，请致电 614-275-2584 联系法律部。对于索要已结案件信息的人员，我们会直接将信息寄送给申请人。

如果我们拒绝案主访问记录的请求，将以书面形式记录此决定，并通过信函向您发送通知。

5. 在案件记录中插入任何陈述，并审查机构工作人员针对案主陈述作出的任何陈述；
6. 有机会参与案件计划的制定，并获得案件计划和修改后的案件计划的副本，以及建议或当前的服务、治疗或疗法的副本；身心健康与社会或经济需求，以及了解如何直接或通过转介获得可用、适当和充分的服务；
7. 在充分了解同意或拒绝的预期后果后，同意或拒绝接受任何服务、治疗或疗法，除非由法院直接命令或由有管辖权的法院记录的案件/服务计划命令其接受服务。如果案主为未成年人，则其父母或法定监护人可以代表其同意或拒绝接受任何服务、治疗或疗法，除非由法院直接命令或由有管辖权的法院记录的案件/服务计划命令其接受服务；

8. 获得最新的书面个案/服务计划，以解决儿童的安全问题；
9. 积极且知情地参与案件/服务计划的制定、定期审查和重新评估；
10. 不使用不必要或过量的药物；
11. 免于不必要的限制或隔离；
12. 了解和拒绝不寻常或危险的治疗程序；
13. 接受任何适当和可用的机构服务，无论其是否拒绝一项或多项其他服务、治疗或疗法，或是否从先前的治疗或其他服务中复发，除非有阻止和/或要求案主接受其他服务的有效和具体必要性。机构应向案主解释这一必要性，并将其写入案主的案件/服务计划中；
14. 有机会自费咨询独立治疗专家或法律顾问；
15. 在俄亥俄州和联邦法律法规、法院命令或记录案件/服务计划的限制和要求范围内保密。在俄亥俄州和联邦法律法规允许的情况下，任何具有法律行为能力的人都可以同意发布有关机构案主的信息；
16. 提前了解终止服务的理由并参与规划；
17. 获得有关拒绝提供服务原因的解釋；
18. 在接受服务时不因文化、种族、性别、年龄、宗教、肤色、性取向、身体或精神残疾、国籍、收入水平或政治派别而受到歧视；
19. 知晓服务费用；
20. 充分了解所有权利；
21. 在不会受到任何形式报复的情况下行使任何和所有权利，包括获得服务的权利，这些权利不得受到侵害；
22. 提出申诉；以及
23. 获得提出申诉的口头和书面指示。
24. 由本机构监护的 16 岁或以上青少年有权在获取信用报告方面获得帮助。

我们照顾儿童的方式

在儿童被安排接受领养之前，Children Services 工作人员、寄养父母和领养父母均须接受如何应对失控行为的培训。工作人员和看护人员不得使用任何限制性行为管理干预措施，包括：物理、机械或化学约束、隔离或上锁隔离。

在儿童被安排接受领养之前，Children Services 工作人员、寄养父母和领养父母不得：

1. 查看或打开本机构监护下儿童的任何收发邮件，除非：
 - a. 邮件中疑似含有未经授权、危险或非法的材料或物质，在这种情况下，可以在指定人员在场的情况下打开邮件；
 - b. 服务计划禁止接收或发送未拆信件，电子邮件除外；或者
 - c. 接收或发送给特定人员的邮件会对儿童或养父母的安全构成严重威胁，或违反儿童的最大利益，案件记录中应记载审查此类邮件的人员和原因。
2. 限制本机构监护下儿童进行私人电话交谈的权利，除非该限制：
 - a. 基于与儿童、养父母或工作人员的安全有关的服务计划中的禁止条款，或符合儿童的最大利益；并且
 - b. 由地区主任或副主任或相应的指定人员提前批准并每月审核；
 - c. 由负责该儿童案件的个案工作者的主管进行每周审查；并且
 - d. 批准和审查结果记载在案件记录中；
 - e. 或者遵循特定的法院命令。

如果您对服务不满意，案主权利办公室可以协助您提出申诉。您可以在**事件发生后或得知事件发生后的 30 个日历日内**提出申诉。如需解决问题，请联系案主权利办公室（见第 8 页）。

案主权利办公室还可以协助您对调查结果提出行政上诉。您**必须在得知调查结果后的 30 个日历日内**提出上诉。如需提出行政上诉，请联系案主权利办公室（见第 8 页）。

对于那些由管理式医疗护理机构、永久家庭解决方案网络（PFSN）或国家青少年倡导计划（NYAP）提供服务的案件，这些机构直接向家庭和儿童提供签约保护服务，在解决申诉和问题方面也有自己的规程。我们鼓励您与个案工作者或主管共同解决问题。如果您的问题未能解决，请联系您案件受理机构的案主权利办公室。