

Совместно с членами семьи и окружением ребенка мы стремимся обеспечить каждому ребенку, с которым работаем, безопасность, семейное устройство и благополучие, проявляя при этом уважение к родственным связям и культурным традициям.



Права и информация для потребителей

Имя и телефон социального работника:

Вышестоящее лицо:

Заместитель директора:

Директор:

Органы опеки и попечительства округа Франклин

855 West Mound Street
Columbus, Ohio 43223-2208

614-275-2571

614-275-2755 (факс)

www.childrens-services.franklincountyohio.gov/



«Защищаем детей, укрепляя семью»

Публикация Органов опеки и попечительства округа Франклин
Отдел защиты прав клиентов

CS-Брошюра о правах потребителей – русский (редакция 4-2017)

Адреса отделов:

Сбор информации	4071 E. Main St.	614.229.7100
Восточный	4071 E. Main St.	614.421.5500
Западный	1919 Frank Rd.	614.278.5800
Отдел усыновления (удочерения)	855 W. Mound St.	614.341.6000
Отдел обучения	855 W. Mound St.	614.278.5906
Отдел кадров	855 W. Mound St.	614.351.2000
Отдел защиты прав клиентов	855 W. Mound St.	614.275.2621

Административный отдел
855 West Mound St. Columbus, OH 43223
614-275-2571



Совместно с членами семьи и окружением ребенка мы стремимся обеспечить каждому ребенку, с которым работаем, безопасность, семейное устройство и благополучие, проявляя при этом уважение к родственным связям и культурным традициям.

Об этой брошюре

В соответствии с нашими правилами мы дадим вам эту брошюру и обсудим ее с вами на первой личной встрече с одним из наших социальных работников. Если у вас есть вопросы, позвоните своему социальному работнику или вышестоящему лицу, чье имя указано на лицевой стороне обложки. Если ваше дело будет переправлено в один из региональных отделений, новый социальный работник обязательно даст вам экземпляр с именами нового вышестоящего лица и социального работника.

О вашем праве на беспрепятственный обмен информацией

Лица, не владеющие английским языком, будь то письменно или устно, имеют право равного доступа к услугам, оказываемым Органами опеки и попечительства округа Франклин. Беспрепятственный обмен информацией по возможности будет обеспечиваться сотрудниками Органов опеки и попечительства. Когда это невозможно, лицу будет бесплатно предоставлен дипломированный устный переводчик.

Содержание

Что такое Органы опеки и попечительства округа Франклин (FCCS)?3

Чего ожидать от FCCS?4

Как на вас влияет Закон о благополучии детей индейцев?5

Какие услуги полезны моей семье?.....6

Что случится, если моим детям придется покинуть свой дом?7

На что у меня есть право?.....8

Как защищаются мои права?12

При катастрофах.....15

Заметки

Что такое Органы опеки и попечительства округа Франклин (FCCS)?

Наше агентство по закону обязано расследовать сообщения о жестоком обращении с детьми, неисполнении родительских обязанностей и злоупотреблении психоактивными веществами. Мы будем вмешиваться, только чтобы обеспечить безопасность детей или помочь семье в критической ситуации. Наша первоначальная задача — дать детям остаться в безопасности дома и оказать услуги, необходимые для того, чтобы не заводить дело. Если дело заведено, существует три варианта развития событий. Если ребенка безопасно оставить дома, мы с семьей разработаем совместный план действий, чтобы решить проблемы, которая привела ее к нам. Иногда необходимо временно забрать детей из дома. Если выяснилось, что невозможно безопасным образом воссоединить ребенка с семьей, агентство будет добиваться постоянной опеки над ребенком и искать для него усыновителей.

На протяжении всего рассмотрения дела приветствуется участие семей в принятии решений. Семье легче помочь, когда она делится своими проблемами и вовлечена в составление программы услуг.

Каждый ребенок заслуживает стабильное, постоянное место проживания. Это постоянство может принимать множество форм: воссоединение с родной семьей, опека родственников, усыновление (удочерение), связь с патронатной семьей или с людьми по месту жительства. Все эти формы могут обеспечить детей поддержкой на всю жизнь.



Обращайтесь в органы опеки, если:

- ☎ считаете, что услуги социальной защиты могут быть полезными вам или вашей семье;
- ☎ раньше прибегали к услугам социальной защиты, но нуждаетесь в них снова;
- ☎ считаете, что какой-либо ребенок или семья нуждается в услугах социальной защиты.

-Звонящий имеет право сохранять анонимность.-

Органы опеки и попечительства руководствуются следующими принципами:

- ◆ мы специалисты по охране детства;
- ◆ мы относимся к семьям с уважением;
- ◆ мы ценим каждого ребенка; и
- ◆ мы ценим партнерские отношения.

Чего ожидать от Органов опеки?

Наши социальные работники совместно с семьей решают ее проблемы. Закон требует, чтобы Органы опеки расследовали сообщения о детях, с которыми жестоко обращаются, в отношении которых не исполняют родительские обязанности, у которых есть зависимость и которым нужна защита.

Обычно это звонки по следующим вопросам:

- ♦ отсутствие присмотра за детьми, питания, места жительства, коммунальных услуг, медицинского ухода за ребенком;
- ♦ физическое насилие над ребенком;
- ♦ сексуальное насилие над ребенком;
- ♦ ребенок, который отстает в росте и развитии;
- ♦ неисполнение обязанностей по обучению ребенка;
- ♦ крайне проблемное поведение ребенка;
- ♦ побег ребенка из дома;
- ♦ злоупотребление алкоголем или наркотиками в семье;
- ♦ безопасность или защита ребенка;
- ♦ смерть ребенка.

Социальный работник Органов опеки расскажет вам, о проблемах в какой области было заявлено, и выяснит, имеются ли проблемы такого характера. Это происходит путем бесед с вами, вашими детьми, школой, профессионалами и по мере необходимости другими заинтересованными лицами. В соответствии с законом штата Огайо имя человека, сообщившего о проблеме, **конфиденциально** и не подлежит разглашению.

Если в результате расследования будет установлено, что нет необходимости в защите, мы сообщим вам и расследование будет прекращено.

Если будет установлено, что необходимость в защите есть, Органы опеки будут с вами работать. Эта работа может проводиться по договоренности или постановлению суда по делам несовершеннолетних.

С вашей помощью будет составлена индивидуальная программа, в которой будут перечислены необходимые услуги. В программе будет сказано, что нужно сделать родителю, ребенку и (или) агентству, чтобы внести необходимые изменения. По мере изменения ваших потребностей или потребностей детей программа может корректироваться. Вас попросят расписаться на программе и всех ее изменениях. Вы получите экземпляр индивидуальной программы.

Совещания по вашему делу с участием Органов опеки и попечительства (и суда по делам несовершеннолетних, если он был задействован) будут проводиться как минимум два раза в год, чтобы обновить программу и оценить проделанную работу. Если ваша семья несогласна с услугами или решением, мы предоставим ответ на моменты, которые вызывают у вас беспокойство (см. стр. 8).

Контактная информация

Имя и фамилия: _____

Адрес: _____

Город, штат, почтовый индекс: _____

Телефон/электронная почта: _____

Имя и фамилия: _____

Адрес: _____

Город, штат, почтовый индекс: _____

Телефон/электронная почта: _____

Имя и фамилия: _____

Адрес: _____

Город, штат, почтовый индекс: _____

Телефон/электронная почта: _____

Имя и фамилия: _____

Адрес: _____

Город, штат, почтовый индекс: _____

Телефон/электронная почта: _____

Контактная информация

Имя и фамилия: _____

Адрес: _____

Город, штат, почтовый индекс: _____

Телефон/электронная почта: _____

Имя и фамилия: _____

Адрес: _____

Город, штат, почтовый индекс: _____

Телефон/электронная почта: _____

Имя и фамилия: _____

Адрес: _____

Город, штат, почтовый индекс: _____

Телефон/электронная почта: _____

Имя и фамилия: _____

Адрес: _____

Город, штат, почтовый индекс: _____

Телефон/электронная почта: _____

Лицо, обязанное сообщать о правонарушении, докладывает о жестоком обращении с ребенком или неисполнении родительских обязанностей. По запросу это лицо будет проинформировано о всех следующих моментах:

- ◆ начал ли государственный орган опеки и попечительства (PCSA) расследование,
- ◆ продолжает ли PCSA расследование,
- ◆ взаимодействует ли PCSA каким-то другим образом с ребенком, которому посвящен доклад,
- ◆ общее состояние здоровья и безопасности ребенка, которому посвящен доклад,
- ◆ было ли подано исковое заявление в суд по делам несовершеннолетних или начато уголовное преследование в другом суде.



Закон о благополучии детей индейцев (Indian Child Welfare Act, ICWA) — федеральный закон, целью которого является оставить детей американских индейцев в семьях американских индейцев. Конгресс США принял ICWA в 1978 в ответ на большое количество детей индейцев, которых забирали из семьи как государственные, так и частные агентства. Намерением Конгресса при принятии ICWA было «защитить наилучшие интересы детей индейцев и обеспечить стабильность и безопасность индейских племен и семей» (Раздел 25 Свода законов США, § 1902). Социальные работники при рассмотрении дела, подпадающего под ICWA, должны совершить некоторые действия, в том числе:

- ◆ принять «активные меры» по сохранению семьи;
- ◆ найти семью, которой отдается предпочтение согласно положениям ICWA;
- ◆ уведомить племя и родителей ребенка о производстве по делу о праве опеки над ребенком и
- ◆ тесно сотрудничать с племенем и родителями ребенка в ходе разбирательства.

Ваш социальный работник сможет доступно объяснить вам ваши права по закону ICWA и все действия, проводимые в рамках рассмотрения вашего дела.

Если вы считаете, что закон ICWA не был корректно соблюден при рассмотрении дела вашего ребенка, обратитесь к вышестоящему лицу социального работника. Отдел защиты прав клиентов также может проконтролировать корректное применение ICWA.

Какие услуги могут быть полезны моей семье?

Children Services offers services including:

- ◆ Органы опеки и попечительства оказывают следующие услуги:
- ◆ расследование случаев жестокого обращения с ребенком и неисполнения родительских обязанностей;
- ◆ услуги социальной защиты и ведения дела;
- ◆ услуги для подростков;
- ◆ консультации психолога;
- ◆ услуги на дому;
- ◆ услуги по ведению домашнего хозяйства;
- ◆ услуги волонтеров;
- ◆ медицинское обслуживание детей;
- ◆ эмансипация и помощь в самостоятельном проживании для подростков, достигших возраста 16 лет;
- ◆ услуги усыновления (удочерения) детей всех возрастов;
- ◆ услуги по сохранению семьи.

Органы опеки и попечительства дадут вам координаты других учреждений в вашем городе, которые оказывают поддержку по следующим вопросам:

- ◆ услуги в области психического здоровья;
- ◆ обучение родителей;
- ◆ психиатрические и психологические обследования и консультации;
- ◆ оценка и лечение наркотической и алкогольной зависимости;
- ◆ помощь в уходе за детьми;
- ◆ поддержка здорового развития детей;
- ◆ материальная помощь;
- ◆ жилье;
- ◆ услуги для подростков в трудной ситуации.

Если FCCS работает с вами и вашей семьей, когда произошла катастрофа

Если вы и ваша семья пострадали от последствий катастрофы и должны срочно эвакуироваться из дома или места пребывания, немедленно сообщите FCCS по телефону 614-229-7100. Будьте готовы сообщить как можно больше информации, чтобы мы могли понять, кто вы и где вы будете жить.

Если катастрофа **затронула весь населенный пункт**, ищите объявления от FCCS в местных СМИ.

Если катастрофа **повлияла на посещение вами** ваших детей или если существует судебное постановление, по которому дети видятся с родителем, сообщите нам, и мы вместе с вами обеспечим бесперебойное посещение детей в это сложное время.

В случае неблагоприятных погодных условий решений об отмене посещений и перевозке детей зависит от уровня опасности, объявленного в связи со снегопадом. Посещение отменяется, когда в следующих округах объявлен уровень опасности 2 или 3 в связи со снегопадом:

- ◆ округ Франклин;
- ◆ округ, где живет ребенок;
- ◆ округ, где должно состояться посещение;
- ◆ любой округ, через который должно проехать лицо, перевозящее ребенка.

В таких случаях во время неблагоприятных погодных условий обращайтесь в службу поддержки посещений по телефону 614- 229-7001. В рамках разумного будут предприняты попытки компенсировать все отмененные посещения после улучшения погодных условий.



Помимо процесса подачи жалоб и претензий Органов опеки и попечительства, Департамент занятости и помощи семьям штата Огайо несет ответственность за то, чтобы все органы опеки и попечительства округа соблюдали правила штата. В Департамент занятости и помощи семьям штата Огайо можно обратиться по бесплатному телефону 866-886-3537 (выберите вариант 4).

Органы опеки и попечительства получают компенсацию за оказание услуг детям в рамках программ США и штата и по закону обязаны оказывать услуги в соответствии с нормами США и штата.

Если вы считаете, что подверглись дискриминации на почве расовой принадлежности, цвета кожи, национального происхождения, физической или умственной недееспособности, пола или по какой-либо другой причине в рамках какой-либо программы, услуги или льготы, предоставляемой Органам опеки и попечительства округа Франклин или с их одобрения, вы можете обратиться в любую из этих служб:

- ◆ Координатор по гражданским правам (Civil Rights Coordinator, CRC) Органов опеки и попечительства округа Франклин — это специалист по рассмотрению жалоб о дискриминации. CRC предоставит вам поддержку и консультации по вопросам гражданских прав. CRC располагается по адресу 855 West Mound St, Columbus, OH, 43223, и с ним можно связаться по телефону 614-275-2621;
- ◆ Ohio Legal Rights Service (Юридическая служба защиты прав Огайо), 8 E. Long St, 5th Floor, Columbus, Ohio 43215-2999, Бесплатный номер (для голосовых звонков со всего штата): 800-282-9181, Бесплатный номер (для связи по телетайпу со всего штата): 800.858.3542, Телефон: 614.466.7264; Телетайп: 614.728.2553, Факс: 614.644.1888; и
- ◆ Office for Civil Rights, U.S. Dept. of Health and Human Services (Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социального обеспечения), 200 Independence Ave, S.W., Rm. 509F, HHH Bldg., Washington, D.C. 20201, бесплатная линия TDD: 800.537.7697

Если вы считаете, что имеете право на получение услуг, которые не были оказаны, вы также можете подать жалобу в несколько организаций, в том числе:

State of Ohio Counselor, Social Worker and Marriage & Family Therapists Board (Коллегия психологов, социальных работников и семейных психотерапевтов штата Огайо),
77 South High Street, 24th floor
Columbus, Ohio 43215

State Board of Ohio Psychology (Коллегия психологов штата Огайо),
77 South High Street, Suite 1830
Columbus Ohio 43215
614-466-8808

Alcohol, Drug Addiction and Mental Health (ADAMH) Services (Услуги в области борьбы с алкогольной и наркотической зависимостью и психического здоровья)
447 E. Broad St.
Columbus, OH 43215
614-224-1057

State of Ohio Nursing Board (Коллегия медсестер штата Огайо)
17 S. High St., Suite 400,
Columbus, Ohio 43215
614-466-3947

Ответственный по гражданским правам подскажет вам, куда обратиться по вашему вопросу.

Что случится, если моим детям придется покинуть свой дом?

Все дети заслуживают иметь постоянный дом. Чтобы обеспечить его, мы можем временно поместить детей в обстановку, наиболее похожую на домашнюю. Такой обстановкой может быть:

- ◆ дом родственников,
- ◆ дом патронатной семьи,
- ◆ семейный детский дом,
- ◆ интернат как можно ближе к дому,
- ◆ дом приемной семьи.

Ожидается, что ваша семья будет выступать партнером Органов опеки и попечительства в укреплении родственных связей и воссоединении семьи. Это делается, чтобы обеспечить детям семейное устройство.

Ожидается, что семьи:

- ◆ помогут составить индивидуальную программу, в которую входят услуги, удовлетворяющие потребностям вашей семьи;
- ◆ предоставят безопасный, чистый, любящий дом для вашего ребенка или детей;
- ◆ будут встречаться с вашим социальным работником и другим персоналом, чтобы оценить прогресс;
- ◆ посещать программы или услуги, //включенные в индивидуальную программу, и принимать в них участие и
- ◆ посещать судебные слушания и выполнять постановления суда

Органы опеки и попечительства уведомляют **Департамент занятости и помощи семьям** и **Агентство по взысканию алиментов на содержание ребенка обо всех случаях изъятия детей из семьи..**

Попросите у своего социального работника копию брошюры «Вдали от дома, назад домой» («**Away From Home, Back to Home**»). В ней содержится информация о процессе воссоединения семьи и ответы на часто задаваемые вопросы. Каждый ребенок в возрасте 14 лет и старше получит «Справочник о правах детей в патронатных семьях» («**Foster Youth Rights Handbook**»), который разъяснит ему его права в области образования, здравоохранения, посещения родителей и участия в судебном процессе во время нахождения в замещающей семье.

На что у меня есть право?

Органы опеки и попечительства обязуются обеспечить среду, свободную от дискриминации и преследования, и не потерпят их в адрес лиц на почве расовой принадлежности, вероисповедания, убеждений, цвета кожи, национального происхождения, пола, семейного положения, возраста, физической или умственной недееспособности, сексуальной ориентации, отношения к воинской обязанности, политических убеждений, членства в организациях или действий юридического характера.

Федеральное законодательство и законодательство штата Огайо предусматривает определенные меры по защите ваших прав, пока вы получаете услуги от Органов опеки и попечительства округа Франклин. Дополнительные вопросы о ваших правах можно задать сотрудникам Отдела защиты прав клиентов.

Отдел защиты прав клиентов Органов опеки и попечительства установил процедуры рассмотрения претензий и административных апелляций клиентов. Отдел защиты прав клиентов уведомляет клиентов об их правах в соответствии с политикой агентства и нормами штата Огайо. Отдел защиты прав клиентов отвечает за соблюдение агентством защиты прав клиентов и правил рассмотрения претензий и апелляций. Подавать претензии и апелляции имеют право, среди прочих, дети, родители, лица, осуществляющие уход за детьми (как связанные родственными узами, так и нет), лица, обвиняемые в жестоком обращении или неисполнении обязанностей в отношении ребенка, и профессионалы, деятельность которых значительным образом связана с услугами, оказываемыми нашими сотрудниками. Отдел защиты прав клиентов:

- ◆ Выступает посредником в мировом урегулировании споров;
- ◆ Выступает ответственным по слушаниям в случае оспариваемых результатов расследования;
- ◆ Выступает координатором по гражданским правам;
- ◆ Рассматривает жалобы;
- ◆ Направляет отчеты правлению;
- ◆ Подчиняется исполнительному директору по административным вопросам и вопросам бюджета. Письменные отчеты по результатам обсуждения отдельных дел с исполнительным директором направляются председателю правления;
- ◆ Не может подвергаться дисциплинарным взысканиям без одобрения председателя правления и
- ◆ Может в любой момент попросить включить в повестку собрания обсуждение какого-либо конкретного дела или другой информации, связанной с работой Отдела защиты прав клиентов. Отказать в такой просьбе может только председатель правления.

Отдел защиты прав клиентов расположен в административном здании Органов опеки и попечительства округа Франклин.

Почтовый адрес:

855 W. Mound Street, Columbus, Ohio 43223

Электронный адрес: cro@fcss.us

Телефон: 614.275.2621

Факс: 614.275.2755

Подача апелляции

Если агентство по результатам расследования считает, что существуют косвенные указания или прямые доказательства вины какого-то лица в жестоком обращении с ребенком или неисполнении родительских обязанностей установило, такое имеет право подать **апелляцию**. Только нарушитель (апеллянт) может подавать апелляцию на решение, принятое в результате расследования. Апеллянт должен подать апелляцию не позднее чем через **тридцать календарных дней** с момента почтовой отправки результата расследования. Апелляция не может быть рассмотрена, пока не завершено рассмотрение всех дел, связанных с результатом расследования, в суде по уголовным делам или по делам несовершеннолетних. После вынесения всех судебных решений по результатам расследования апеллянт должен поставить Отдел в известность не позднее чем через **тридцать календарных дней** после разрешения соответствующих судебных дел.

1. После получения и одобрения Отделом защиты прав клиентов просьбы о рассмотрении апелляции на решение, апелляция будет направлена директору отдела сбора информации и расследований. С апеллянтном свяжутся, чтобы назначить встречу, на которой он представит свои аргументы администратору отдела сбора информации. Апеллянт должен иметь возможность прийти на встречу **в течение тридцати календарных дней** с момента подачи апелляции. Апеллянт имеет право привести адвоката и свидетелей, которые могут поделиться информацией, имеющей отношение к делу. Администратор отдела сбора информации направит апеллянту письмо с ответом **в течение тридцати календарных дней**.

2. Если ответ администратора не решил вопрос, по которому подалась апелляция, апеллянт имеет право обратиться в Отдел защиты прав клиентов не позднее чем через **тридцать календарных дней** после получения этого ответа, чтобы попросить провести слушание по апелляции на решение. Апелляция будет направлена ответственному по административным слушаниям. Ответственный по слушаниям не принимает непосредственного участия в расследовании или утверждении решения по делу. После подачи просьбы апеллянт должен иметь возможность прийти на встречу **в течение тридцати календарных дней**. Апеллянт должен заранее сообщить отделу о каких-либо необходимых мерах адаптации для лиц с особыми потребностями. Апеллянт имеет право привести адвоката и свидетелей, которые могут дать показания, имеющие отношение к делу. Дата слушания будет назначена **в течение тридцати календарных дней** после получения отделом апелляции. Слушания по апелляции длятся один час, и на них ведется аудиозапись. Все лица, дающие показания, будут приведены к присяге. Ответственный по слушаниям составит письменный отчет **в течение тридцати календарных дней** после слушания по апелляции. Решение ответственного по слушаниям является окончательным для Органов опеки и попечительства округа Франклин.

ПРИМЕЧАНИЕ. Слушания не являются судебными разбирательствами, следовательно, на них не распространяются нормы доказательного права. Материалы расследования Органов опеки и попечительства по закону остаются конфиденциальными и не будут доступны общественности или апеллянту до, во время или после слушания.

Как еще защищаются мои права?

Подача претензии

Родители, опекуны, попечители, патронатные семьи, родственники, осуществляющие уход за ребенком, заявители или поставщики утвержденных форм устройства под наблюдением взрослых и дети, которые взаимодействуют с агентством в любых целях в рамках деятельности агентства, имеют право сообщать о проблемах в связи с таким взаимодействием. Решение проблем может принимать разные формы: от работы с заместителем директора коллектива, оказывающего услуги, до мирового урегулирования споров. Если вашу проблему не решили этими способами, можно подать претензию.

Претензия — это формальная жалоба об услугах или их отсутствии. Подавать претензию нужно своевременно. Подать претензию можно не позднее 30 календарных дней после инцидента или получения информации об инциденте.

1. После получения и одобрения Отделом защиты прав клиентов просьбы о подаче претензии, претензия будет направлена директору соответствующего отдела. Представитель Отдела защиты прав клиентов по просьбе подающего претензию или администратора отдела может присутствовать на всех следующих встречах. Вы должны иметь возможность встретиться и обсудить свою претензию с директором в течение тридцати календарных дней с подачи претензии. Директор свяжется с вами и назначит время встречи. Письменный ответ директора должен быть направлен вам в течение тридцати календарных дней с даты получения претензии.

2. Если вас не удовлетворил ответ директора, обращайтесь в Отдел защиты прав клиентов в течение тридцати календарных дней с даты получения этого ответа. В таком случае ваша претензия будет передана заместителю директора или специально назначенному лицу. После передачи жалобы на этот уровень вы должны иметь возможность встретиться и обсудить ее с заместителем директора или назначенным лицом в течение тридцати календарных дней. Заместитель директора или назначенное лицо свяжется с вами и назначит время встречи. Письменный ответ заместителя директора или назначенного лица должен быть направлен вам в течение тридцати календарных дней с даты получения претензии.

3. Если ответ заместителя директора или назначенного лица не решил вопрос, по которому вы подали претензию, обращайтесь в Отдел защиты прав клиентов в течение тридцати календарных дней с даты получения этого ответа. В таком случае ваша претензия будет передана исполнительному директору Органов опеки и попечительства округа Франклин. После подачи жалобы вы должны иметь возможность встретиться и обсудить ее с исполнительным директором в течение тридцати календарных дней. Исполнительный директор свяжется с вами и назначит время встречи. Письменный ответ исполнительного директора должен быть направлен вам в течение тридцати календарных дней с даты получения претензии. Решение исполнительного директора является окончательным для Органов опеки и попечительства округа Франклин.

Совет Органов опеки и попечительства округа Франклин постановил, что у взрослых и несовершеннолетних клиентов агентства есть следующие права:

1. По запросу бесплатно получать услуги устного перевода при любом взаимодействии с персоналом Органов опеки и попечительства, в том числе на встречах и при составлении индивидуальной программы;
2. На обращение, проявляющее уважение к культуре клиента, его достоинству, самостоятельности и личному пространству;
3. Получать услуги в как можно менее строгой и как можно более человеческой обстановке. Она определяется законами и нормами штата Огайо или в индивидуальной программе/программе услуг;
4. Просматривать материалы своего дела за исключением случаев, когда это запрещено законом. Запросы на получение информации могут быть отклонены, если запрошенная информация может представлять серьезный риск вреда какому-либо лицу. Все запросы на получение доступа к материалам дела должны подаваться в письменном виде. Лица, запрашивающие информацию, должны предъявить удостоверение личности с фотографией, прежде чем получить доступ к своим записям. Если просмотр какой-то информации запрещен законом или представляет серьезный риск вреда кому-либо, упомянутому в записи, такая информация будет изыматься до того, как вы получите доступ к делу.

Если ваше дело открыто, на запросы информации будет отвечать региональный директор. Клиенты могут просмотреть свое дело в офисе FCCS в присутствии персонала агентства.

Если ваше дело закрыто, обратитесь в юридический отдел по номеру 614-275-2584. Информация по закрытым делам будет направляться непосредственно лицу, подавшему запрос.

Решение отказать клиенту в доступе к записям будет направлено вам в виде письма.

5. Вносить в материалы своего дела любые заявления и просматривать какие-либо заявления персонала агентства, сделанные в ответ на заявление клиента;
6. Иметь возможность участвовать в создании индивидуальной программы; получить экземпляр индивидуальной программы и ее изменений и описание предложенных или текущих услуг или лечения; психических, медицинских, социальных и экономических потребностей с указанием того, как доступные, уместные и достаточные услуги будут оказываться либо непосредственно, либо по направлению;
7. Согласиться или отказаться получать какую-либо услугу или лечение после полного объяснения последствий такого согласия или отказа, за исключением случаев, когда участие обязательно в соответствии с непосредственным постановлением суда или индивидуальной программой/программой услуг, внесенной в журнал компетентным судебным учреждением. Родитель или законный опекун от лица несовершеннолетнего клиента может согласиться или отказаться получать какие-либо услуги или лечение, за исключением случаев, когда он обязан получать эти услуги в соответствии с непосредственным постановлением суда или индивидуальной программой/программой услуг, внесенной в журнал компетентным судебным учреждением.

8. Актуальная индивидуальная программа/программа услуг в письменном виде, в которой затрагивается вопрос безопасности ребенка;
9. Активное, информированное участие в составлении, периодическом пересмотре и повторной оценке индивидуальной программы/программы услуг;
10. Свобода от ненужного или излишнего приема лекарств;
11. Свобода от ненужного обездвиживания или изоляции;
12. Быть проинформированным о необычной или рискованной процедуре лечения и отказаться от нее;
13. Получать все уместные и доступные услуги агентства, несмотря на отказ от одной или нескольких услуг или видов лечения или несмотря на прекращение в прошлом получения этой или другой услуги. Исключения составляют случаи, когда правомерная, конкретная причина, по которой получение клиентом других услуг либо невозможно, либо необходимо. Эта причина будет объяснена клиенту и записана в его индивидуальной программе/программе услуг;
14. Иметь возможность за свой счет проконсультироваться с независимыми специалистами по лечению или юристами;
15. Защита персональных данных с учетом ограничений и требований законов и норм штата Огайо или США, постановлений суда или внесенной в журнал индивидуальной программы/программы услуг. Любое дееспособное лицо, имеющее право давать согласие на разглашение информации о клиенте агентства, может сделать это в соответствии с законами и нормами штата Огайо и США;
16. Заранее получать информацию о причинах прекращения оказания услуг и принимать участие в составлении плана;
17. Получить объяснение причин отказа в оказании услуги;
18. При получении услуг не подвергаться дискриминации на почве культурной или расовой принадлежности, пола, возраста, вероисповедания, цвета кожи, сексуальной ориентации, физической или умственной недееспособности, национального происхождения, уровня доходов или политических убеждений;
19. Знать стоимость услуг;
20. Быть полностью проинформированным о своих правах;
21. Беспрепятственно осуществлять все свои права, в том числе право доступа к услугам, которое не должно нарушаться;
22. Подавать претензии и
23. Получать устные и письменные инструкции по подаче претензии;
24. Помощь в получении отчета о кредитной истории, если вам 16 лет или более и вы находитесь под попечительством агентства.

Касательно детей под нашей опекой

Сотрудники Органов опеки и попечительства, патронатные и приемные родители, у которых дети содержатся до оформления усыновления (удочерения), прошли обучение тому, как реагировать на неуправляемое поведение. Сотрудники и опекуны не имеют права использовать никакие ограничительные способы управления поведением: физические, механические или химические средства обездвиживания, изоляцию или лишение свободы.

Сотрудники Органов опеки и попечительства, патронатные и приемные родители, у которых дети содержатся до оформления усыновления (удочерения), не имеют права:

1. Подвергать цензуре или открывать какую-либо входящую или исходящую переписку детей, находящихся под опекой агентства, за исключением следующих случаев:
 - a. Имеются подозрения, что она содержит запрещенные, опасные или незаконные материалы или вещества. В таком случае, переписка может вскрываться в присутствии уполномоченного сотрудника;
 - b. Получение или отправка запечатанной корреспонденции, за исключением электронных сообщений, запрещена программой услуг; или
 - c. Отправка или получение корреспонденции определенным лицам представляет серьезную угрозу безопасности ребенка или патронатных родителей или противоречит наилучшим интересам ребенка. Эти лица и причины цензуры корреспонденции перечислены в материалах дела.
2. Ограничивать право детей, находящихся под опекой агентства, вести конфиденциальные разговоры по телефону. Исключения составляют случаи, когда ограничения:
 - a. основаны на запретах, связанных с безопасностью ребенка, патронатных родителей или сотрудников или введенных в наилучших интересах ребенка, в программе услуг и
 - b. заранее одобрены и ежемесячно пересматриваются региональным директором, первым помощником директора или соответствующим уполномоченным лицом,
 - c. еженедельно пересматриваются вышестоящим лицом социального работника, который ведет дело ребенка, и
 - d. одобрение и пересмотры фиксируются в материалах дела
 - e. или по конкретному постановлению суда.

Отдел защиты прав клиентов поможет вам подать претензию, если вы недовольны отказанными услугами. **Подать претензию можно не позднее 30 календарных дней после инцидента или получения информации об инциденте.** Чтобы сообщить о проблемах, обращайтесь в Отдел защиты прав клиентов (см. стр. 8).

Отдел защиты прав клиентов также поможет вам подать административную апелляцию на результаты расследования. Апелляцию нужно подать **в течение тридцати календарных дней после получения информации о результатах расследования.** Чтобы подать административную апелляцию, обращайтесь в Отдел защиты прав клиентов (см. стр. 8).

Для дел, находящихся в ведении агентств регулируемого обслуживания (Managed Care agencies), Сети постоянных семейных решений (Permanent Family Solutions Network, PFSN) или Национальной программы защитников прав молодежи (National Youth Advocate Program, NYAP), агентств, которые по договору оказывают услуги защиты непосредственно семьям и детям, существует отдельный протокол рассмотрения претензий и жалоб. Рекомендуем вам обращаться к своему социальному работнику или его вышестоящему лицу за решением вашей проблемы. Если это невозможно, обратитесь к ответственному по правам клиентов агентства, которое ведет ваше дело.