

Nhờ vào sự hợp tác với các gia đình và cộng đồng của họ, chúng tôi ủng hộ sự an toàn thường xuyên và tình trạng khỏe mạnh của mỗi đứa trẻ mà chúng tôi phục vụ theo cách tôn vinh gia đình và văn hóa.

Dịch vụ trẻ em  
Hạt Franklin

855 Đường West Mound  
Columbus, Ohio 43223-2208

614-275-2571

614-275-2755 (fax)

[www.childrengservices.franklincountyohio.gov/](http://www.childrengservices.franklincountyohio.gov/)



**“Bảo vệ Trẻ em bằng cách Làm Vững chắc Gia đình”**

Dịch vụ Trẻ em Hạt Franklin xuất bản  
Văn phòng Quyền Khách hàng

CS-Sách Quyền của Khách hàng-Tiếng Anh (Chỉnh sửa Tháng 4-2017)



## Quyền của người tiêu dùng & Thông tin

Tên và số điện thoại của nhân viên phụ trách:

Giám sát viên:

Phó Giám đốc:

Giám đốc:

Địa điểm văn phòng:

|                      |       |                    |       |              |
|----------------------|-------|--------------------|-------|--------------|
| Lối vào              | ..... | 4071 Đường E. Main | ..... | 614.229.7100 |
| Đông                 | ..... | 4071 Đường E. Main | ..... | 614.421.5500 |
| Tây                  | ..... | 1919 Đường Frank   | ..... | 614.278.5800 |
| Phòng nhận nuôi      | ..... | 855 Đường W. Mound | ..... | 614.341.6000 |
| Phòng đào tạo        | ..... | 855 Đường W. Mound | ..... | 614.278.5906 |
| Phòng nhân sự        | ..... | 855 Đường W. Mound | ..... | 614.351.2000 |
| Quyền của khách hàng | ..... | 855 Đường W. Mound | ..... | 614.275.2621 |

Phòng hành chính:  
855 Đường West Mound  
Columbus, OH 43223  
614-275-2571



Nhờ vào sự hợp tác với các gia đình và cộng đồng của họ, chúng tôi ủng hộ sự an toàn thường xuyên và tình trạng khỏe mạnh của mỗi đứa trẻ mà chúng tôi phục vụ theo cách tôn vinh gia đình và văn hóa.

**Giới thiệu về tập sách này**

Chính sách của chúng tôi là cung cấp cho bạn tập sách này và thảo luận trực tiếp đầu tiên với bạn về tập sách này với một trong những nhân viên phụ trách của chúng tôi. Nếu bạn có thắc mắc nào, xin vui lòng gọi cho nhân viên phụ trách hoặc giám sát viên của bạn được liệt kê trên trang bìa. Nếu trường hợp của bạn được mở và gửi đến một trong các văn phòng khu vực của chúng tôi, nhân viên phụ trách mới sẽ đảm bảo rằng bạn có một bản sao có tên của người giám sát và nhân viên phụ trách mới.

**Về quyền giao tiếp hiệu quả của bạn**

Tất cả những người không thể giao tiếp bằng tiếng Anh, dù bằng miệng hay bằng văn bản, sẽ có quyền truy cập như nhau vào các dịch vụ được Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin cung cấp. Giao tiếp hiệu quả sẽ được cung cấp thông qua nhân viên Dịch vụ Trẻ em bất cứ khi nào có thể. Nếu không thể thực hiện việc này, một thông dịch viên được chứng nhận sẽ được cung cấp miễn phí.

**Mục lục**

Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin là gì? ..... 3

Tôi có thể mong đợi gì từ FCCS? ..... 4

Đạo luật Phúc lợi Trẻ em Ấn Độ ảnh hưởng đến bạn  
như thế nào?..... 5

Dịch vụ gì có thể giúp gia đình của tôi?..... 6

Điều gì sẽ xảy ra nếu con của tôi phải rời gia đình?..... 7

Tôi có quyền gì?..... 8

Quyền của tôi được bảo vệ như thế nào? ..... 12

Khi thảm họa xảy ra ..... 15

## Các lưu ý

## Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin là gì?

Cơ quan của chúng tôi được pháp luật ủy quyền để điều tra việc lạm dụng trẻ em, những trường hợp bỏ bê và phụ thuộc. Chúng tôi sẽ chỉ can thiệp để đảm bảo an toàn cho trẻ em hoặc giúp đỡ gia đình trong cuộc khủng hoảng. Mục tiêu ban đầu của chúng tôi là luôn giữ trẻ em an toàn trong nhà và cung cấp các dịch vụ có thể ngăn chặn trường hợp không diễn ra. Nếu trường hợp diễn ra, chúng tôi sẽ phản ứng theo ba cách. Nếu đứa trẻ có thể được giữ an toàn ở nhà, chúng tôi sẽ làm việc với gia đình theo kế hoạch đã được hai bên thống nhất để giải quyết các vấn đề đã đưa chúng đến với chúng tôi. Đôi khi cần phải đưa trẻ em ra khỏi nhà tạm thời. Khi đã chứng minh đứa trẻ không thể đoàn tụ một cách an toàn với gia đình, cơ quan sẽ tìm kiếm quyền nuôi con vĩnh viễn và tìm nơi nhận nuôi chúng.

Trong suốt vòng đời của một trường hợp, các gia đình được khuyến khích cung cấp thông tin đầu vào và là một phần của quá trình ra quyết định của nhóm. Các gia đình được phục vụ tốt nhất khi họ có thể giúp xác định các vấn đề đang thách thức họ và được đưa vào trong việc phát triển kế hoạch dịch vụ để giúp họ.

Mọi đứa trẻ đều xứng đáng có một ngôi nhà ổn định, lâu dài. Sự lâu dài này có thể có nhiều hình thức—đoàn tụ với gia đình, chăm sóc họ hàng, nhận con nuôi, củng cố liên hệ với gia đình và/hoặc kết nối cộng đồng đều có thể hỗ trợ trọn đời cho thanh thiếu niên.



### Dịch vụ Trẻ em mong muốn bạn gọi nếu:

- ☎ Bạn nghĩ rằng dịch vụ bảo vệ có thể hữu ích cho bản thân bạn hoặc gia đình bạn
- ☎ Bạn đã nhận được dịch vụ bảo vệ một lần nhưng cần chúng một lần nữa.
- ☎ Bạn nghĩ rằng một đứa trẻ hoặc gia đình đang cần các dịch vụ bảo vệ.  
-Người gọi điện có quyền được ẩn danh.-

### Dịch vụ Trẻ em tuân theo các nguyên tắc hướng dẫn sau:

- ◆ Chúng tôi là các chuyên gia phúc lợi trẻ em;
- ◆ Chúng tôi tôn vinh các gia đình;
- ◆ Chúng tôi coi trọng mọi đứa trẻ; và
- ◆ Chúng tôi coi trọng quan hệ đối tác

## Tôi có thể mong đợi gì từ Dịch vụ Trẻ em?

Nhân viên phụ trách của chúng tôi sẽ làm việc với các gia đình để giải quyết vấn đề của họ. Luật pháp yêu cầu Dịch vụ Trẻ em điều tra các cáo buộc liên quan đến trẻ em có thể bị lạm dụng, bỏ bê hoặc lệ thuộc và trẻ em cần được bảo vệ.

### Các yêu cầu này thường là về:

- ♦ thiếu sự giám sát, thức ăn, chỗ ở, tiện ích, chăm sóc y tế của một đứa trẻ
- ♦ lạm dụng thể chất của một đứa trẻ
- ♦ lạm dụng tình dục trẻ em
- ♦ một đứa trẻ không lớn nhanh, tăng trưởng và phát triển
- ♦ bỏ bê giáo dục
- ♦ một đứa trẻ cho thấy vấn đề hành vi nghiêm trọng
- ♦ một đứa trẻ đã bỏ nhà đi
- ♦ lạm dụng ma túy hoặc rượu trong gia đình
- ♦ an toàn hoặc bảo vệ trẻ em
- ♦ cái chết của trẻ

Nhân viên phụ trách Dịch vụ Trẻ em sẽ cho bạn biết những lĩnh vực quan tâm nào đã được báo cáo và tìm hiểu xem có vấn đề gì trong bất kỳ lĩnh vực này không. Điều này sẽ được thực hiện thông qua việc nói chuyện với bạn, con cái, trường học, công việc và những người khác có liên quan, nếu cần thiết. Theo luật Ohio, tên của người giới thiệu là **bí mật** và không thể tiết lộ.

Nếu sự thật từ cuộc điều tra cho thấy không có nhu cầu bảo vệ, chúng tôi sẽ cho bạn biết, và cuộc điều tra sẽ kết thúc.

Nếu sự thật cho thấy có nhu cầu bảo vệ, Dịch vụ Trẻ em sẽ làm việc với bạn. Công việc này có thể được thực hiện thông qua thỏa thuận, hoặc lệnh từ tòa án vị thành niên.

Một kế hoạch trường hợp sẽ được tạo ra với sự hỗ trợ của bạn và các dịch vụ cần thiết sẽ được liệt kê trong kế hoạch trường hợp. Kế hoạch này giải thích những gì cha mẹ, trẻ em và/hoặc cơ quan sẽ làm để thực hiện những thay đổi cần thiết. Khi nhu cầu của bạn hoặc nhu cầu của con bạn thay đổi, kế hoạch có thể được sửa đổi. Bạn sẽ được yêu cầu ký vào kế hoạch này và bất kỳ sửa đổi nào được thực hiện cho kế hoạch này. Bạn sẽ nhận được một bản sao của kế hoạch trường hợp.

Các cuộc họp về trường hợp của bạn được Dịch vụ Trẻ em (và Tòa án vị thành niên khi có liên quan) tổ chức tối thiểu hai lần một năm để cập nhật kế hoạch và xem xét những tiến bộ đã đạt được. Nếu gia đình bạn không đồng ý với các dịch vụ hoặc quyết định, cần thực hiện các bước để giải quyết những lo ngại đó (xem trang 8).

## Thông tin liên hệ

Tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính: \_\_\_\_\_

Điện thoại/email: \_\_\_\_\_

Tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính: \_\_\_\_\_

Điện thoại/email: \_\_\_\_\_

Tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính: \_\_\_\_\_

Điện thoại/email: \_\_\_\_\_

Tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính: \_\_\_\_\_

Điện thoại/email: \_\_\_\_\_

## Thông tin liên hệ

Tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính: \_\_\_\_\_

Điện thoại/email: \_\_\_\_\_

Tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính: \_\_\_\_\_

Điện thoại/email: \_\_\_\_\_

Tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính: \_\_\_\_\_

Điện thoại/email: \_\_\_\_\_

Tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính: \_\_\_\_\_

Điện thoại/email: \_\_\_\_\_

Một phóng viên được ủy quyền thực hiện một báo cáo về lạm dụng hoặc bỏ bê trẻ em.

Khi có yêu cầu, phóng viên sẽ được thông báo về tất cả những điều sau đây:

- ◆ Liệu PCSA đã bắt đầu một cuộc điều tra chưa.
- ◆ Liệu PCSA có tiếp tục điều tra hay không.
- ◆ Liệu PCSA có tham gia cùng với đứa trẻ là đối tượng của báo cáo hay không.
- ◆ Tình trạng chung về sức khỏe và sự an toàn của trẻ là đối tượng của báo cáo.
- ◆ Cho dù báo cáo đã dẫn đến việc nộp đơn khiếu nại tại tòa án vị thành niên hoặc các cáo buộc hình sự tại một tòa án khác.



**Đạo luật Phúc lợi Trẻ em Ấn Độ (ICWA)** là luật liên bang nhằm tìm cách bảo vệ trẻ em người Mỹ gốc Ấn với các gia đình người Mỹ gốc Ấn. Quốc hội đã thông qua ICWA vào năm 1978 để đáp ứng với số lượng lớn trẻ em Ấn Độ bị cả hai cơ quan nhà nước và tư nhân đưa ra khỏi nhà. Mục đích của Quốc hội theo ICWA là "bảo vệ lợi ích tốt nhất của trẻ em Ấn Độ và thúc đẩy sự ổn định và an ninh của các bộ tộc và gia đình Ấn Độ" (25 U.S.C. § 1902). Nhân viên phụ trách phải cân nhắc nhiều khi xử lý trường hợp ICWA, bao gồm:

- ◆ cung cấp "những nỗ lực tích cực" cho gia đình
- ◆ xác định vị trí phù hợp với các điều khoản ưu tiên của ICWA;
- ◆ thông báo cho bộ tộc của đứa trẻ và cha mẹ của đứa trẻ về việc tiến hành quyền nuôi con; và
- ◆ làm việc tích cực để kêu gọi bộ tộc của đứa trẻ và cha mẹ đứa trẻ trong quá trình tố tụng.

Nhân viên phụ trách của bạn sẽ có thể giải thích các quyền của bạn theo ICWA và bất kỳ hành động tình huống nào khác theo cách dễ hiểu cho bạn.

Nếu bạn cảm thấy ICWA không được áp dụng chính xác trong trường hợp con của bạn, bạn nên nói chuyện với người giám sát của nhân viên phụ trách. Văn phòng Quyền của Khách hàng cũng có thể hỗ trợ để đảm bảo ICWA được áp dụng phù hợp.

## Những dịch vụ nào có thể giúp ích cho gia đình tôi?

### Dịch vụ Trẻ em cung cấp các dịch vụ bao gồm:

- ♦ điều tra về lạm dụng và bỏ bê trẻ em
- ♦ dịch vụ bảo vệ và quản lý trường hợp
- ♦ dịch vụ cho thanh thiếu niên
- ♦ dịch vụ tư vấn
- ♦ dịch vụ tại nhà
- ♦ dịch vụ quản lý nhà
- ♦ dịch vụ tình nguyện
- ♦ dịch vụ y tế cho trẻ em
- ♦ Dịch vụ giải phóng và sinh sống độc lập cho thanh thiếu niên từ 16 tuổi trở lên
- ♦ dịch vụ nhận con nuôi cho trẻ em ở mọi lứa tuổi
- ♦ dịch vụ giữ gìn gia đình

### Dịch vụ Trẻ em giới thiệu đến các cơ quan cộng đồng về các dịch vụ hỗ trợ khác:

- ♦ dịch vụ sức khỏe tâm thần
- ♦ giáo dục nuôi dạy con
- ♦ đánh giá/ tư vấn tâm lý và tâm thần
- ♦ đánh giá và điều trị về ma túy và rượu
- ♦ hỗ trợ chăm sóc ban ngày
- ♦ dịch vụ giúp đỡ sự phát triển lành mạnh của trẻ em
- ♦ hỗ trợ vật chất
- ♦ nhà ở
- ♦ dịch vụ cho thanh thiếu niên gặp khó khăn

## Nếu FCCS đang làm việc với bạn và gia đình bạn khi thảm họa xảy ra...

Nếu thảm họa ảnh hưởng đến bạn và gia đình bạn và yêu cầu sơ tán ngay lập tức gia đình bạn khỏi nhà hoặc địa điểm của bạn, vui lòng thông báo cho FCCS ngay lập tức theo số 614-229-7100. Hãy chuẩn bị để chia sẻ càng nhiều thông tin càng tốt để giúp chúng tôi xác định bạn là ai và bạn sẽ sống ở đâu.

Nếu thảm họa ảnh hưởng đến toàn bộ cộng đồng, vui lòng theo dõi phương tiện truyền thông địa phương để liên lạc từ FCCS.

Nếu thảm họa ảnh hưởng đến việc thăm viếng con cái của bạn hoặc nếu chuyến thăm của bạn được lệnh của tòa án, xin vui lòng cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ làm việc với bạn để giữ cho các chuyến thăm của bạn không bị gián đoạn trong thời gian khó khăn này.

Trong trường hợp thời tiết khắc nghiệt, quyết định hủy bỏ chuyến thăm và giao thông sẽ trùng với Hệ thống Mức Khẩn cấp do Tuyết. Thăm viếng sẽ bị hủy khi có Tuyết cấp 2 hoặc 3 // Tình trạng khẩn cấp áp dụng cho:

- ♦ Hạt Franklin
- ♦ Hạt nơi đưa trẻ cư trú
- ♦ Hạt nơi chuyến thăm sẽ xảy ra
- ♦ Bất kỳ hạt nào cần phương tiện vận chuyển để đi qua

Trong trường hợp này, vui lòng liên hệ với bộ phận Hỗ trợ Thăm viếng theo số 614-229-7001 trong trường hợp khẩn cấp thời tiết này. Những nỗ lực hợp lý sẽ được thực hiện để bù đắp mọi chuyến thăm bị hủy khi thời tiết cho phép.



Ngoài quy trình khiếu nại và than phiền của Dịch vụ Trẻ em, Bộ lao động và Dịch vụ Gia đình Ohio có trách nhiệm đảm bảo rằng tất cả các cơ quan dịch vụ trẻ em của quận đều tuân thủ các quy tắc của tiểu bang. Bạn có thể liên hệ với họ bằng cách gọi cho Bộ Lao động và dịch vụ gia đình Ohio, miễn phí tại 866-886-3537 Tùy chọn 4.

Dịch vụ Trẻ em yêu cầu bồi hoàn cho dịch vụ cho trẻ em theo các chương trình của liên bang và tiểu bang và được pháp luật yêu cầu cung cấp dịch vụ tuân thủ các yêu cầu của Liên bang và Tiểu bang.

Nếu bạn tin rằng bạn đã bị phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, giới tính hoặc đã bị phân biệt đối xử theo bất kỳ chương trình, dịch vụ hoặc lợi ích nào được Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin ủy quyền hoặc cung cấp bạn có thể liên hệ với bất kỳ một trong các dịch vụ sau:

- ◆ Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin, Điều phối Dân quyền (CRC) là một chuyên gia trong việc xử lý các khiếu nại liên quan đến phân biệt đối xử. CRC có thể hỗ trợ và đưa ra phương hướng trong các mối quan tâm liên quan đến quyền dân sự. CRC được đặt tại 855 Đường West Mound, Columbus, OH, 43223 và có thể gọi theo số 614.275.2621;
- ◆ Dịch vụ Quyền Pháp lý Ohio, 8 E. Long St, Tầng 5, Columbus, Ohio 43215-2999, Miễn phí trên toàn tiểu bang (giọng nói): 800-282-9181, Miễn phí trên toàn tiểu bang (T.T.Y.): 800.858.3542, Điện thoại: 614.466.7264; T.T.Y.: 614.728.2553, Fax: 614.644.1888; và
- ◆ Văn phòng Dân quyền, Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, 200 Đại lộ Độc lập, S.W., Rm. 509F, Tòa nhà HHH, Washington, D.C. 20201, đường dây TDD miễn phí: 800.537.7697

**Nếu bạn cảm thấy mình được hưởng các dịch vụ nhưng không được cung cấp, bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại với bất kỳ tổ chức nào, bao gồm, nhưng không giới hạn ở:**

**Tham tán Tiểu bang Ohio, Nhân viên Xã hội và Hội đồng Chuyên gia trợ giúp Hôn nhân & Gia đình,**  
77 Đường South High, tầng 24  
Columbus, Ohio 43215  
614-466-0912

**Hội đồng Tâm lý Tiểu bang Ohio,**  
77 Đường South High, Suite 1830  
Columbus Ohio 43215  
614-466-8808

**Văn phòng Dịch vụ về Rượu, Nghiện Ma túy và Sức khỏe Tâm thần (ADAMH)**  
447 Đường E. Broad,  
Columbus, OH 43215  
614-224-1057

**Hội đồng Điều dưỡng Tiểu bang Ohio**  
17 Đường S. High, Suite 400,  
Columbus, Ohio 43215  
614-466-3947

Một Nhân viên Quyền Khách hàng có thể hỗ trợ trong việc hướng dẫn sự lo lắng của bạn.

## Điều gì xảy ra nếu con tôi phải rời khỏi nhà?

**Tất cả trẻ em xứng đáng có một ngôi nhà vĩnh viễn. Trong nỗ lực để đảm bảo điều này, chúng có thể được đặt tạm thời trong các cơ sở giống như nhà nhất đang có sẵn. Các cơ sở đó có thể bao gồm:**

- ◆ nhà của người thân - nhà họ hàng.
- ◆ nhà nuôi dưỡng
- ◆ nhà tập thể
- ◆ một cơ sở dân cư càng gần nhà càng tốt
- ◆ Nhà nuôi con nuôi

**Gia đình bạn dự kiến sẽ hợp tác với Dịch vụ Trẻ em để giúp củng cố và đoàn tụ. Điều này được thực hiện để cung cấp sự ổn định cho trẻ em.**

### Các gia đình dự kiến sẽ:

- ◆ giúp viết kế hoạch tình huống bao gồm các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của gia đình bạn;
- ◆ cung cấp một ngôi nhà an toàn, sạch sẽ và yêu thương cho con của bạn;
- ◆ gặp gỡ nhân viên phụ trách của bạn và các nhân viên khác để xem xét tiến độ;
- ◆ tham dự và tham gia các chương trình hoặc dịch vụ được liệt kê trong trường hợp// kế hoạch; và
- ◆ tham dự phiên tòa và tuân theo lệnh của tòa án.

Trong mọi trường hợp khi trẻ em được chăm sóc, **Dịch vụ Trẻ em thông báo cho Bộ lao động và Dịch vụ Gia đình của Hạt Franklin và Cơ quan Thi hành Hỗ trợ Trẻ em của Hạt Franklin.**

Hãy hỏi nhân viên phụ trách của bạn để nhận một bản sao của cuốn sách nhỏ “**Xa Nhà, Trở về Nhà**”. Sách này có thông tin về quá trình đoàn tụ và các câu hỏi thường gặp. Mỗi trẻ em từ 14 tuổi trở lên sẽ nhận được “**Cẩm nang về Quyền Trẻ em được Nuôi dưỡng**” để đảm bảo trẻ nhận thức được các quyền của mình về giáo dục, y tế, thăm viếng và tham gia phiên tòa khi được chăm sóc thay thế.

## Quyền của tôi là gì?

**D**ịch vụ Trẻ em cam kết duy trì một môi trường không bị phân biệt đối xử và quấy rối và sẽ không dung thứ khi được chỉ thị chống lại một người vì chủng tộc, tôn giáo, tín ngưỡng, màu da, nguồn gốc quốc gia, tình dục, tình trạng hôn nhân, tuổi tác, khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, khuynh hướng tình dục, tình trạng quân sự, liên kết chính trị, thành viên tổ chức hoặc hoạt động hợp pháp.

Luật pháp Ohio và liên bang cung cấp các biện pháp bảo vệ cụ thể cho các quyền của bạn trong khi bạn đang nhận các dịch vụ từ Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin. Các câu hỏi khác liên quan đến quyền của bạn có thể được thảo luận với nhân viên hoặc bất kỳ ai trong văn phòng Quyền của Khách hàng.

Văn phòng Dịch vụ Trẻ em về Quyền của Khách hàng đã thiết lập các thủ tục để xem xét khiếu nại của khách hàng và kháng cáo hành chính. Văn phòng Quyền của Khách hàng thông báo cho khách hàng về các quyền của họ theo chính sách của cơ quan và các quy tắc của Ohio. Văn phòng Quyền của Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo sự tuân thủ của cơ quan đối với các quyền của khách hàng và các quy tắc về thủ tục khiếu nại/ phàn nàn. Những người có quyền truy cập vào quy trình khiếu nại/ phàn nàn bao gồm, nhưng không giới hạn ở trẻ em, phụ huynh, người chăm sóc có liên quan và không liên quan, cá nhân bị buộc tội lạm dụng hoặc bỏ bê trẻ em và các chuyên gia có hỗ trợ đáng kể trong các dịch vụ do nhân viên cung cấp Văn phòng Quyền của Khách hàng:

- ◆ Đóng vai trò như một người hỗ trợ trước khiếu nại;
- ◆ Đóng vai trò như một nhân viên điều trần cho các kết quả điều tra đang tranh cãi;
- ◆ Đóng vai trò như một điều phối viên dân quyền;
- ◆ Đóng vai trò như một nhân viên xem xét;
- ◆ Gửi báo cáo cho hội đồng quản trị;
- ◆ Báo cáo cho giám đốc điều hành về các mối quan tâm hành chính và ngân sách. Thảo luận về các trường hợp cá nhân với giám đốc điều hành được báo cáo với chủ tịch hội đồng bằng văn bản;
- ◆ Không thể bị xử lý kỷ luật mà không có sự chấp thuận của chủ tịch hội đồng quản trị; và
- ◆ Có thể yêu cầu sắp xếp trong chương trình nghị sự của hội đồng quản trị bất cứ lúc nào để báo cáo về mọi tình huống cá nhân hoặc thông tin khác liên quan đến công việc của văn phòng Quyền khách hàng. Chỉ có chủ tịch hội đồng quản trị mới có thể từ chối yêu cầu.

Văn phòng Quyền của Khách hàng được đặt tại văn phòng hành chính của Dịch vụ Trẻ em Hạt Franklin.

### Thư tín:

855 Đường W. Mound, Columbus, Ohio 43223

Email: [cro@fccc.us](mailto:cro@fccc.us)

Điện thoại: 614.275.2621

Fax: 614.275.2755

## Nộp đơn kháng cáo

**Đơn Kháng cáo** có thể được đệ trình bởi một cá nhân mà cơ quan đã phát hiện là một thủ phạm được chứng minh hoặc chỉ định lạm dụng hoặc bỏ bê trẻ em sau một cuộc điều tra. Chỉ có thủ phạm (người kháng cáo) mới có thể nộp đơn kháng cáo về việc xử lý báo cáo. Người kháng cáo phải nộp đơn kháng cáo không muộn hơn **ba mươi ngày theo lịch** sau khi gửi thư về việc phát hiện tình trạng này. Không thể thực hiện kháng cáo cho đến khi tất cả các vụ án tại tòa án hình sự hoặc vị thành niên liên quan đến kết quả điều tra đã được hoàn tất. Sau khi tất cả các phán quyết liên quan đến kết luận đã được hoàn tất, người kháng cáo phải thông báo cho Văn phòng không muộn hơn **ba mươi ngày theo lịch** theo lịch giải quyết các vấn đề tư pháp liên quan.

1. Khi văn phòng Quyền của Khách hàng nhận và phê duyệt yêu cầu kháng cáo có mục đích, nó sẽ được gửi đến giám đốc của Bộ phận Điều tra và Nhập cảnh. Người kháng cáo sẽ được liên lạc để thiết lập một cuộc hẹn để trình bày trường hợp của họ cho quản trị viên Intake. Người kháng cáo phải có mặt để đáp ứng **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** kể từ ngày nộp đơn kháng cáo. Người kháng cáo có thể mang theo luật sư và nhân chứng có thể cung cấp thông tin liên quan. Một văn bản phản hồi writ-/ten sẽ được gửi đến người kháng cáo bởi quản trị viên nhận phản hồi **trong vòng ba mươi ngày theo lịch**

2. Nếu đơn vị phản hồi hành chính không giải quyết kháng cáo, người kháng cáo có thể liên hệ với văn phòng Quyền của Khách hàng không quá ba mươi ngày theo lịch kể từ ngày nhận được phản hồi đó để yêu cầu phiên điều trần kháng cáo. Kháng cáo sẽ được gửi đến nhân viên điều trần hành chính. Viên chức điều trần không liên quan trực tiếp đến việc điều tra hoặc phê chuẩn vụ án. Sau khi được yêu cầu, người kháng cáo phải có mặt để đáp ứng **trong vòng ba mươi ngày theo lịch**. Người kháng cáo phải thông báo trước cho Văn phòng về bất kỳ chỗ ở đặc biệt nào cần thiết. Người kháng cáo có thể mang theo luật sư và các nhân chứng có thể đưa ra lời khai liên quan. Phiên điều trần sẽ được lên lịch **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** sau khi Văn phòng nhận được. Phiên xử phúc thẩm được lên kế hoạch trong một giờ và sẽ được ghi âm. Tất cả các bên sẽ làm chứng sẽ được tuyên thệ. Viên chức điều trần sẽ nộp báo cáo bằng văn bản **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** kể từ ngày điều trần kháng cáo. Quyết định của viên chức điều trần là biện pháp khắc phục cuối cùng trong Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin.

**LƯU Ý:** Phiên tòa không phải là thủ tục tố tụng tư pháp và như vậy, các quy tắc chứng cứ không được áp dụng. Hồ sơ Dịch vụ Trẻ em của cuộc điều tra vẫn được giữ kín theo luật và sẽ không được tiết lộ hoặc chia sẻ với người kháng cáo trước, trong hoặc sau phiên điều trần.

## Quyền của tôi được bảo vệ thêm như thế nào nữa?

### Nộp đơn khiếu nại

Cha mẹ, người giám hộ, người giám hộ hợp pháp, người chăm sóc nuôi dưỡng, người chăm sóc họ hàng, người nộp đơn hoặc nhà cung cấp của sự sắp xếp cuộc sống được giám sát bởi người lớn và trẻ em đã tương tác với cơ quan cho bất kỳ mục đích nào liên quan đến chức năng của cơ quan sẽ có quyền lên tiếng về mối tương tác đó. Giải quyết khiếu nại hoặc quan ngại có thể có các hình thức khác nhau: làm việc với nhóm dịch vụ, phó giám đốc; hoặc thông qua khiếu nại trước. Nếu mối quan ngại của bạn chưa được giải quyết bằng các công cụ này, có thể nộp đơn khiếu nại.

Khiếu nại là một khiếu nại chính thức liên quan đến các dịch vụ hoặc thiếu chúng. Nộp đơn khiếu nại phải kịp thời. Khiếu nại có thể được nộp không muộn hơn ba mươi ngày sau sự kiện, hoặc tìm hiểu về sự kiện này.

1. Khi văn phòng Quyền của Khách hàng nhận và phê duyệt yêu cầu khiếu nại, nó sẽ được gửi đến giám đốc của bộ phận thích hợp. Đại diện của Văn phòng Quyền Khách hàng có thể tham dự bất kỳ cuộc họp nào sau đây theo yêu cầu của người khiếu nại hoặc quản trị viên bộ phận. Bạn phải có thể gặp hoặc thảo luận về khiếu nại của mình với giám đốc **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** kể từ ngày nộp đơn khiếu nại. Giám đốc sẽ liên lạc với bạn để sắp xếp thời gian cho một cuộc họp. Phản hồi bằng văn bản của giám đốc nên được gửi cho bạn **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** sau khi nhận được khiếu nại của bạn.

2. Nếu phản hồi của giám đốc không đạt yêu cầu, hãy liên hệ với văn phòng Quyền khách hàng **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** kể từ ngày nhận được phản hồi đó. Khiếu nại của bạn sau đó sẽ được chuyển đến Phó Giám đốc hoặc người được chỉ định. Khi khiếu nại đã được nộp ở cấp độ này, bạn phải có thể gặp hoặc thảo luận với Phó Giám đốc hoặc người được chỉ định **trong vòng ba mươi ngày theo lịch**. Phó Giám đốc hoặc người được chỉ định sẽ liên lạc với bạn để sắp xếp thời gian cho một cuộc họp. Phản hồi bằng văn bản của Phó Giám đốc Lừa hoặc người được chỉ định sẽ được gửi cho bạn **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** sau khi nhận được khiếu nại của bạn.

3. Nếu phản hồi của Phó Giám đốc hoặc người được chỉ định không giải quyết khiếu nại của bạn, hãy liên hệ với văn phòng Quyền của Khách hàng **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** kể từ ngày phản hồi đó. Khiếu nại của bạn sau đó sẽ được chuyển đến Giám đốc điều hành Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin. Sau khi khiếu nại đã được nộp, bạn phải có thể gặp hoặc thảo luận với Giám đốc điều hành **trong vòng ba mươi ngày theo lịch**. Giám đốc điều hành sẽ liên lạc với bạn để sắp xếp thời gian cho một cuộc họp. Phản hồi bằng văn bản của Giám đốc điều hành nên được gửi cho bạn **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** sau khi nhận được khiếu nại của bạn. Quyết định của Giám đốc Điều hành là một biện pháp khắc phục cuối cùng trong Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin.

## Ủy ban Dịch vụ Trẻ em của Hạt Franklin đã xác định người lớn và trẻ em là khách hàng của Cơ quan, sẽ có quyền:

1. Các dịch vụ thông dịch, miễn phí cho khách hàng, bất cứ khi nào khách hàng yêu cầu hỗ trợ trong tất cả các tương tác với nhân viên Dịch vụ Trẻ em, bao gồm tất cả các cuộc họp, lập kế hoạch trường hợp và tương tác với nhân viên Cơ quan;
2. Được đối xử một cách nhạy cảm về văn hóa với sự cân nhắc và tôn trọng phẩm giá cá nhân, quyền tự chủ và quyền riêng tư;
3. Dịch vụ trong các thiết lập ít hạn chế nhất, nhân văn khả thi nhất. Điều này được xác định bởi luật và quy tắc của Ohio hoặc trong trường hợp/ kế hoạch dịch vụ;
4. 4. Xem lại hồ sơ trường hợp của họ miễn là luật pháp không cấm truy cập. Yêu cầu thông tin có thể bị từ chối nếu thông tin được yêu cầu có nguy cơ gây hại nghiêm trọng cho bất kỳ ai. Tất cả các yêu cầu truy cập vào hồ sơ trường hợp phải được thực hiện bằng văn bản. Những người yêu cầu thông tin phải xuất trình giấy tờ tùy thân có ảnh trước khi nhận quyền truy cập vào hồ sơ của họ. Nếu có thông tin bị cấm theo luật hoặc sẽ có nguy cơ gây hại nghiêm trọng cho bất kỳ ai trong hồ sơ, nó sẽ bị xóa trước khi cấp cho bạn quyền truy cập.

**Nếu trường hợp của bạn** được mở, giám đốc khu vực có trách nhiệm phản hồi yêu cầu truy cập. Khách hàng có thể xem xét hồ sơ của họ tại văn phòng FCCS trước sự chứng kiến của nhân viên cơ quan.

**Nếu trường hợp của bạn** bị đóng xin vui lòng liên hệ với bộ phận pháp lý theo số 614-275-2584. Thông tin có sẵn cho những người yêu cầu thông tin về các trường hợp đóng sẽ được gửi trực tiếp đến người yêu cầu.

Quyết định từ chối quyền truy cập của khách hàng vào hồ sơ sẽ được ghi lại bằng văn bản và được cung cấp cho bạn trong một lá thư.

5. Đưa ra bất kỳ tuyên bố nào vào hồ sơ vụ án của họ và xem xét mọi tuyên bố do nhân viên Cơ quan cung cấp để phản hồi lại tuyên bố của khách hàng;
6. Có cơ hội tham gia vào việc tạo ra kế hoạch trường hợp và được cung cấp một bản sao của kế hoạch trường hợp và sửa đổi kế hoạch trường hợp, và các dịch vụ, phương pháp điều trị hoặc trị liệu được đề xuất hoặc hiện có; sức khỏe tinh thần và thể chất, và các nhu cầu xã hội hoặc kinh tế, và điều đó quy định các dịch vụ sẵn có, phù hợp và đầy đủ sẽ được cung cấp trực tiếp hoặc bằng cách giới thiệu;
7. Đồng ý hoặc từ chối bất kỳ dịch vụ, phương pháp điều trị hoặc trị liệu nào khi được giải thích đầy đủ về hậu quả dự kiến của sự đồng ý hoặc từ chối đó trừ khi được lệnh tham gia các dịch vụ theo lệnh của tòa án trực tiếp hoặc kế hoạch vụ án/ dịch vụ được tòa án có thẩm quyền yêu cầu. Cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp có thể đồng ý hoặc từ chối bất kỳ dịch vụ, phương pháp điều trị hoặc trị liệu nào thay mặt cho khách hàng vị thành niên trừ khi được lệnh tham gia các dịch vụ theo lệnh của tòa án trực tiếp hoặc một kế hoạch vụ án/ dịch vụ được tòa án có thẩm quyền yêu cầu;

8. Một kế hoạch dịch vụ/ trường hợp cá nhân hiện tại, bằng văn bản, giải quyết vấn đề an toàn cho trẻ em,
9. Tham gia tích cực và được thông báo trong việc thành lập, xem xét định kỳ và đánh giá lại kế hoạch vụ án/ dịch vụ;
10. Không uống thuốc không cần thiết hoặc quá mức;
11. Không bị cưỡng chế hoặc tách biệt không cần thiết;
12. Được thông báo và từ chối một quy trình điều trị bất thường hoặc nguy hiểm;
13. Tham gia vào bất kỳ dịch vụ của Cơ quan thích hợp và có sẵn nào, bất kể từ chối một hoặc nhiều dịch vụ, phương pháp điều trị hoặc liệu pháp khác hoặc bất kể sự tái phát nào từ việc điều trị trước đó trong dịch vụ đó hay dịch vụ khác, trừ khi có sự cần thiết hợp lệ và cụ thể loại trừ và/ hoặc yêu cầu sự tham gia của khách hàng vào các dịch vụ khác. Sự cần thiết này sẽ được giải thích cho khách hàng và được viết trong trường hợp/ gói dịch vụ của khách hàng;
14. Có cơ hội tham khảo ý kiến các chuyên gia xử lý độc lập hoặc tư vấn pháp lý bằng chi phí của chính mình;
15. Tính bảo mật trong các giới hạn và yêu cầu của luật pháp hoặc quy tắc của Ohio và Liên bang, lệnh của tòa án, hoặc một kế hoạch vụ án/ dịch vụ được báo cáo. Bất kỳ người nào có khả năng pháp lý đồng ý tiết lộ thông tin liên quan đến khách hàng của Cơ quan đều có thể làm như vậy phù hợp với luật hoặc quy tắc của Ohio và Liên bang;
16. Được thông báo trước về lý do hoặc các lý do ngừng cung cấp// dịch vụ và được tham gia vào kế hoạch;
17. Nhận giải thích về lý do từ chối dịch vụ;
18. Không được phân biệt đối xử trong việc cung cấp dịch vụ trên cơ sở văn hóa, chủng tộc, giới tính, tuổi tác, tôn giáo, màu da, khuynh hướng tình dục, khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, nguồn gốc quốc gia, mức thu nhập hoặc liên kết chính trị;
19. Biết chi phí dịch vụ;
20. Được thông báo đầy đủ về tất cả các quyền;
21. Khai thác bất kỳ và tất cả các quyền mà không bị trả thù dưới mọi hình thức, bao gồm cả quyền truy cập vào các dịch vụ, không được xâm phạm;
22. Hoàn thành khiếu nại; và
23. Có hướng dẫn bằng miệng và bằng văn bản để nộp đơn khiếu nại.
24. Giúp đỡ trong việc nhận được một báo cáo tín dụng, nếu bạn từ 16 tuổi trở lên và được cơ quan quản lý

### Liên quan đến trẻ em được chúng tôi chăm sóc

Nhân viên, cha mẹ ruột và cha mẹ nuôi của Dịch vụ Trẻ em, có con trước khi nhận con nuôi, được đào tạo về cách ứng phó với các hành vi mất kiểm soát. Nhân viên và người chăm sóc không được sử dụng bất kỳ biện pháp can thiệp quản lý hành vi hạn chế nào, bao gồm: hạn chế về thể chất, cơ học hoặc hóa học, cách ly hoặc tách biệt.

### Nhân viên, cha mẹ ruột và cha mẹ nuôi có con trước khi nhận con nuôi sẽ không được:

1. Kiểm duyệt hoặc mở bất kỳ thư gửi đi và gửi đến của trẻ em dưới sự giám sát của Cơ quan trừ khi:
  - a. Nó bị nghi ngờ có chứa các vật liệu hoặc chất không được phép, nguy hiểm hoặc bất hợp pháp, trong trường hợp đó thư có thể được mở với sự có mặt của nhân viên được chỉ định,
  - b. Nhận hoặc gửi thư chưa mở được chống chỉ định trong gói dịch vụ không bao gồm email, hoặc
  - c. Nhận hoặc gửi thư cho những người cụ thể là một mối đe dọa nghiêm trọng đối với sự an toàn của trẻ hoặc cha mẹ nuôi hoặc trái với lợi ích tốt nhất của trẻ và những người và lý do kiểm duyệt thư này được ghi trong hồ sơ trường hợp.
2. Hạn chế quyền của trẻ em dưới sự giám sát của Cơ quan để có các cuộc trò chuyện qua điện thoại riêng trừ khi hạn chế là:
  - a. Dựa trên các chống chỉ định trong kế hoạch dịch vụ liên quan đến sự an toàn của trẻ, cha mẹ nuôi hoặc nhân viên, hoặc là vì lợi ích tốt nhất của trẻ, và là
  - b. Được phê duyệt trước và được xem xét hàng tháng bởi Giám đốc khu vực hoặc Phó giám đốc hoặc người được chỉ định thích hợp,
  - c. Được đánh giá hàng tuần bởi Người giám sát của nhân viên phụ trách mà đứa trẻ được chỉ định, và
  - d. Việc phê duyệt và đánh giá được ghi lại trong hồ sơ trường hợp,
  - e. Hoặc là theo lệnh của tòa án cụ thể.

Văn phòng Quyền của Khách hàng có thể hỗ trợ nộp đơn khiếu nại nếu bạn không hài lòng với các dịch vụ. Bạn có thể nộp đơn **khiếu nại không muộn hơn ba mươi ngày theo lịch sau sự kiện hoặc tìm hiểu về sự kiện đó**. Để giải quyết mối quan ngại, hãy liên hệ với văn phòng Quyền của Khách hàng (xem trang 8).

Văn phòng Quyền của Khách hàng cũng có thể hỗ trợ nộp đơn kháng cáo hành chính về kết quả điều tra. Kháng cáo phải được nộp **trong vòng ba mươi ngày theo lịch** sau khi biết kết quả điều tra. Để nộp đơn kháng cáo hành chính, hãy liên hệ với văn phòng Quyền của Khách hàng (xem trang 8).

Đối với những trường hợp được phục vụ bởi một trong các cơ quan Chăm sóc được quản lý, Mạng lưới Giải pháp Gia đình Thường trực (PFSN) hoặc Chương trình Hỗ trợ Thanh niên Quốc gia (NYAP), các cơ quan cung cấp dịch vụ bảo vệ theo hợp đồng trực tiếp cho gia đình và trẻ em, họ có giao thức riêng để giải quyết khiếu nại và mối quan tâm. Bạn được khuyến khích giải quyết mối quan ngại của bạn với nhân viên phụ trách hoặc giám sát viên. Nếu bạn không thể làm như vậy, vui lòng liên hệ với Nhân viên Quyền của Khách hàng để biết cơ quan đang phục vụ trường hợp của bạn.