

Missione

A nome della comunità cattolica, il Catholic Children's Aid Society s'impegna a fornire servizi sociali al fine di proteggere i bambini e rafforzare le famiglie.

Noi apprezziamo:

- La dignità umana
- Il coraggio e l'integrità di prendere una posizione
- La cooperazione e l'accordo
- Le diversità culturali, razziali e individuali
- L'eccellenza professionale

Catholic Children's Aid Society of Toronto
Direzione generale: 26 Maitland Street, Toronto, Ontario M4Y 1C6
Tel: 416-395-1500 (24 ore al giorno, 7 giorni la settimana)
Fax: 416-395-1581

Come possiamo assistervi per risolvere le vostre preoccupazioni.

Child Protection Services - South
Intake Services
900 Dufferin Street, Suite 219
Toronto, Ontario M6H 4B1

Child Protection Services - North West
30 Drewry Avenue
Toronto, Ontario, M2M 4C4

Child Protection Services - East
Resource Services
Child & Youth Services
1880 Birchmount Road
Toronto, Ontario M1P 2J7

Hope for Children Fund
26 Maitland Street
Toronto, Ontario M4Y 1C6

For the Love
of Children



Assistente sociale per la tutela del mio bambino: _____

Telefono: _____

Supervisore per la tutela del mio bambino: _____

Telefono: _____

Sede dei servizi: _____

In caso di bisogno di urgente assistenza dopo le ore d'ufficio, chiamate il 416-395-1500.

Per informazioni sulla procedura della risoluzione del CCAS, chiamate il 416-395-1500 e chiedete di parlare con un rappresentante addetto ai Reclami Clienti, o inviate una email a ClientResolutions@torontoccas.org.

www.torontoccas.org

Il personale del Catholic Children's Aid Society di Toronto (CCAS) s'impegna a offrire i migliori servizi possibili ai bambini e alle famiglie a cui offre assistenza. Se avete delle preoccupazioni circa i servizi che avete ricevuto dal CCAS, avete tutta la nostra collaborazione per risolvere i problemi.

Vi incoraggiamo a collaborare fin dall'inizio con il personale di servizio per risolvere tutte le preoccupazioni fin dall'inizio. Nel caso in cui non siate in grado di risolvere le vostre preoccupazioni con il vostro assistente sociale, avete a vostra disposizione le seguenti procedure:

Procedure Informali di Risoluzione

Parlate con il supervisore

Se non è stato possibile risolvere le vostre preoccupazioni con l'assistente sociale, parlate con il supervisore del vostro assistente sociale tramite telefono o attraverso un incontro.

Parlate con il dirigente di servizi

Se, dopo avere discusso con il supervisore delle vostre preoccupazioni, non siete ancora soddisfatto, potete chiedere di incontrarvi con il dirigente di servizi della filiale dove è impiegato il vostro assistente sociale. Il dirigente di servizi, insieme al personale di servizi, cercherà di risolvere le vostre preoccupazioni, incontrandosi con voi personalmente o telefonandovi. L'assistente sociale e il supervisore potrebbero anche essere presente durante la riunione. Se lo desiderate, potete chiedere a un'altra persona di essere presente durante la riunione o futuri contatti concernenti le vostre preoccupazioni.

Procedure Formali di Risoluzione

Come presentare un ricorso formale contro il CCAS

Se, dopo avere incontrato il supervisore e il dirigente di servizi, le vostre preoccupazioni non sono state risolte, potete presentare un ricorso formale inviando una lettera al CCAS. Indirizzate la lettera al direttore esecutivo del CCAS e al dirigente di servizi con cui vi siete già incontrato per risolvere le vostre preoccupazioni.

Una volta ricevuto il vostro ricorso formale, il CCAS vi invierà una lettera entro dieci giorni. Nella lettera sarete informato se il ricorso risponde ai requisiti della procedura della risoluzione formale. Questa procedura potrebbe includere un ulteriore incontro con il personale di servizi, una lettera che risponde alle vostre preoccupazioni e l'accesso alla nostra commissione interna di revisione dei ricorsi. Le questioni che sono state o che saranno decise da un tribunale non sono ammissibili al processo formale di risoluzione.

Commissione Interna di Revisione dei Ricorsi

L'obiettivo della commissione è quello di risolvere il ricorso attraverso una risoluzione soddisfacente per tutti i partiti coinvolti. Se il vostro ricorso risponde ai requisiti richiesti dalla commissione interna di revisione del CCAS, sarete invitati a un incontro con la commissione entro 14 giorni dalla data della decisione di ammissibilità, a meno che non vi necessiti ulteriore tempo per prepararvi all'incontro con la commissione.

La commissione include due membri più esperti non direttamente coinvolti con la vostra famiglia, e un membro del consiglio di amministrazione, indipendente dal CCAS. Il personale di servizi sarà presente, e voi e il vostro rappresentante sarete invitati a fare parte della commissione. Durante la riunione vi sarà chiesto di condividere le vostre preoccupazioni. La commissione potrebbe chiedere a voi e al personale di servizi di chiarire certe informazioni. Dopo avere ascoltato le vostre preoccupazioni, la commissione fornirà delle raccomandazioni per risolvere i problemi.

Riceverete una copia del verbale della riunione e una copia del piano di risoluzione concordato da tutti i partiti entro 14 giorni dall'incontro con la commissione.

Comitato di Revisione di Servizi ai Bambini e alle Famiglie

Se, durante tutto il vostro coinvolgimento con il CCAS, avete delle preoccupazioni concernenti i servizi, avete il diritto di contattare in qualsiasi momento il Comitato di Revisione di Servizi ai Minori e alle Famiglie (Child and Family Services Review Board (CFSRB)). Il comitato è un'agenzia indipendente che opera nell'ambito del Ministero di Servizi ai Minori e alle Famiglie che presta udienze alle preoccupazioni di tutti i clienti del CAS nella provincia dell'Ontario.

Per ulteriori dettagli sulla procedura di richiesta, recatevi in uno dei nostri uffici, o visitate il nostro sito internet www.torontoccas.org. **Potete contattare il Comitato di Revisione di Servizi ai Minori e alle Famiglie (CFSRB) telefonando al 416-327-4673 o visitando il sito internet www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/.**

Difensore Provinciale per Bambini e Ragazzi

Se voi o un'altra persona nella vostra comunità avete delle preoccupazioni concernenti un bambino o un gruppo di bambini che sono sotto la protezione del Children's Aid Society, e avete accesso alle procedure formali di risoluzione, e pensate che le vostre preoccupazioni non sono state risolte, il Difensore Provinciale per Bambini e Ragazzi (Provincial Advocate for Children and Youth (PACY)) potrebbe investigare ulteriormente le vostre preoccupazioni.

Potete contattare il Difensore Provinciale per Bambini e Ragazzi all'1-800-263-2841 o visitando il sito internet www.provincialadvocate.on.ca.