

使命

天主教儿童援助协会，代表天主教社区，致力于提供保护儿童和扶固家庭生活的社区服务。

我们重视

- 尊严
- 坚持立场的勇气和诚恳
- 合作与团队协作
- 文化、种族和个人的差异
- 卓越的专业水准

Catholic Children's Aid Society of Toronto

总部：26 Maitland Street, Toronto, Ontario M4Y 1C6
电话：416-395-1500（一周7日，每天24小时开通）
传真：416-395-1581

解决您的疑虑

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



我的儿童保护社工： _____

电话： _____

我的儿童保护主管： _____

电话： _____

服务地点： _____

工作时间外紧急电话： 416-395-1500

如果您对多伦多天主教儿童援助协会的解决程序还有任何疑问，请致电416-395-1500，并要求与客户投诉支援代表通话，或发邮件给 ClientResolutions@torontoccas.org。

www.torontoccas.org

多伦多天主教保护儿童会 (CCAS)，以下简称为本会。致力于为我们所服务的儿童和家庭提供最佳服务。如您对于本会寻求的或从本会得到的服务有任何疑问，我们愿意与您合作，共同解决问题。

我们鼓励您在问题出现初期就与您的服务团队合作，以尽早把问题解决。如您无法与服务您的社工一起去解决，您还可以选择使用以下程序：

非正式排解程序

与主管商讨

如您无法与服务您的社工合作解决您的问题，可以透过电话或会面方式，与社工主管进一步讨论您的问题。

与服务经理商讨

如果您与社工主管讨论后，仍觉得问题未达要求，可再要求与社工所属分部的服务经理讨论您的问题。以上程序，皆可透过会面方式或在电话上进行。服务经理与服务您的社工团队将会与您继续合作，以祈解决您的问题。如用会面方式，会面时，社工及其主管都有可能在场。如您觉得有需要，会面或讨论问题时，都可以找人陪同以作支持。

正式审议排解程序

向本会做出正式投诉

如果您见过社工主管和服务经理后，仍然觉得处理未能满意，可正式以书面提出投诉。投诉信件可直送至本会行政主管及曾处理您的个案的服务经理。正式投诉发出后，本会亦将于十天内对您的投诉作出书面回应。

内容会向您说明您的投诉是否符合资格，能否进入正式审议排解程序。这程序可包括：后续会议，曾服务您的有关团队将会参与；正式回应，就您个案问题的书面回应；又或牵涉内部投诉审查组。但请您留意，如您个案内某些事项已由或将由法庭裁决，则不符合进入程序资格。

内部投诉审查组

审查组工作目标为对投诉个案及有关人等作出共融处理方案。如果您的投诉成立，并符合程序资格，及需由审查组处理，本会将在核定资格后十四天内，安排正式会面日期。您如觉得十四天时间并不足够，可酌情处理。

审查组成员包括两名与您家庭无直接牵连的高级职员，及一名非受雇于本会的董事会成员。与个案有关工作团队将被邀列席。您亦可以带同支持您的人进入审查组为成员，帮忙审视个案。在审视过程中，您将会陈述您的个案及阐明你的问题所虑。审查组会向你及工作团队问一些澄清性的问题。一旦问题所在大家都明了后，审查组将提出建议解决方案。

在审查组作出结论后十四天内，您会收到此会议的概要记录，及一份各方都已在会上同意的解决方案文件副本。

儿童及家庭服务审核委员会

在接受本会服务期间，无论何时，您都都有权接触此委员会，Child and Family Services Review Board (CFSRB)，儿童及家庭审核委员会。此会为安省儿童及家庭服务厅核下独立机构。可直接听取所有安省保护儿童会客户的声。

如需要更详尽资料或领取有关申请程序小册子，请到我们的服务办事处或浏览我们的网站www.torontoccas.org。CFSRB审核委员会的电话是**416-327-4673**，网站为www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/

省儿童及青少年维权组织Provincial Advocate for Children and Youth

如果您或您社区内任何人，对本会所提供涉及某儿童，或儿童群体的服务有疑问或问题，并已经过正式审议排解程序得出处理方案，但仍对排解方案处理有疑问，您可以向以上组织PACY反映。视乎情况，PACY或会再续展开调查。

PACY电话是1-800-263-2841，网站为www.provincialadvocate.on.ca。