

Misja

Działając na rzecz społeczności katolickiej, Katolickie Towarzystwo Pomocy Dzieciom (Catholic Children's Aid Society, CCAS) realizuje misję zapewnienia usług socjalnych chroniących dzieci i umacniających życie rodzinne.

Cenimy sobie

- Godność ludzką
- Odwagę i uczciwość w obronie swoich przekonań
- Partnerstwo i pracę zespołową
- Różnice kulturowe, rasowe i indywidualne
- Perfekcję zawodową

Catholic Children's Aid Society of Toronto

Siedziba: 26 Maitland Street, Toronto, Ontario M4Y 1C6

Telefon: 416-395-1500 (24 godzinny dziennie, 7 dni w tygodniu)

Faks: 416-395-1581

Pomoc w Rozwiązywaniu Problemów

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



Mój pracownik ds. ochrony dziecka: _____

Numer telefonu: _____

Mój przełożony ds. ochrony dziecka: _____

Numer telefonu: _____

Ośrodek serwisowy: _____

Telefon pogotowia po godzinach: 416-395-1500

W przypadku pytań dotyczących jakichkolwiek procesów rozstrzygnięcia sporów przez CCAS, prosimy zadzwonić pod numer 416-395-1500 i poprosić o rozmowę z przedstawicielem do spraw skarg klientów, albo pisać pod adres internetowy: ClientResolutions@torontoccas.org.

www.torontoccas.org

Katolickie Towarzystwo Pomocy Dzieciom (Catholic Children's Aid Society, CCAS) w Toronto uznaje za swoją powinność oferowanie najlepszych możliwych usług dzieciom i rodzinom, którym służymy. W przypadku wątpliwości związanych z usługami, o które Państwo wnioskowali lub które uzyskali od CCAS, pragniemy wspólnie z Państwem poszukać rozstrzygnięcia problemu.

Zachęcamy do podjęcia współpracy z zespołem serwisu, aby rozstrzygnąć wątpliwości na wczesnym etapie. Jeśli nie są Państwo w stanie rozstrzygnąć tej kwestii wspólnie ze swoim pracownikiem, dostępne są następujące procedury:

Nieformalne procesy rozstrzygnięcia sporów

Rozmowa z przełożonym

Jeśli nie udało się rozstrzygnąć wątpliwości z pracownikiem, należy omówić kwestię z przełożonym pracownika, przez telefon lub w trakcie osobistego spotkania.

Rozmowa z kierownikiem serwisu

Jeśli nie udało się w sposób przekonujący rozstrzygnąć wątpliwości po rozmowie z przełożonym, można wnioskować o spotkanie z kierownikiem serwisu w oddziale, który zatrudnia danego pracownika. Kierownik serwisu będzie się starać rozstrzygnąć wątpliwości wspólnie z Państwem i zespołem serwisu, podczas osobistego spotkania lub przez telefon. Pracownik i przełożony mogą być również obecni podczas rozmowy. Osoba wnosząca skargę może, jeśli chce, przyprowadzić ze sobą kogoś, kto ją wesprze podczas tej i ewentualnych przyszłych dyskusji dotyczących omawianej kwestii.

Formalne procesy rozstrzygnięcia sporów

Zgłaszanie formalnych skarg do CCAS

Jeśli po spotkaniu z przełożonym i kierownikiem serwisu nie są Państwo przekonani, że kwestia została rozstrzygnięta, można wnieść do CCAS formalną skargę na piśmie. Pismo powinno być zaadresowane kierownika wykonawczego CCAS (Executive Director) i do kierownika serwisu (Service Manager), z którym Państwo już się spotkali w sprawie swojej skargi.

Po wniesieniu formalnej skargi na piśmie, CCAS udzieli odpowiedzi na piśmie w terminie dziesięciu dni. W naszej odpowiedzi powiadomimy Państwa, czy wniesiona skarga kwalifikuje się do formalnego procesu rozstrzygnięcia sporów. Proces ten obejmuje następne spotkanie z zespołem serwisu, pisemną odpowiedź na Państwa skargę i (lub) dostęp do naszego Wewnętrznego Panelu Rozpatrywania Skarg (Internal Complaints Review Panel). Prosimy pamiętać, że sprawy, które były lub będą rozstrzygnięte przez sąd, nie kwalifikują się do formalnego procesu rozstrzygnięcia sporów.

Wewnętrzny Panel Rozpatrywania Skarg

Celem panelu jest załatwienie skargi poprzez rozwiązanie, które zadowoli wszystkich. Jeśli dana skarga kwalifikuje się do wysłuchania przez Wewnętrzny Panel Rozpatrywania Skarg CCAS, ustalimy termin osobistego spotkania w terminie 14 dni od decyzji o zakwalifikowaniu skargi, chyba że poproszą Państwo o więcej czasu na przygotowanie się do tej rozmowy.

Panel obejmuje dwie osoby z kierownictwa, które nie miały bezpośredniej styczności z Państwa rodziną, oraz członka Rady Dyrektorów, który nie jest zatrudniony przez CCAS. Zespół serwisu również otrzyma zaproszenie, a Państwo będą mogli przyprowadzić dowolną osobę lub osoby wspierające, które wezmą udział w panelu. Podczas panelu poprosimy Państwa o podzielenie się swoimi wątpliwościami, a uczestnicy panelu będą zadawać Państwu i zespołowi serwisu pewne pytania wyjaśniające. Po przedstawieniu skargi przez Państwa, członkowie panelu sformułują rekomendacje dla wszystkich, zmierzające do rozstrzygnięcia kwestii spornych.

W terminie 14 dni od zakończenia panelu otrzymają Państwo streszczenie dyskusji i egzemplarz planu rozstrzygnięcia, na który zgodziły się wszystkie strony sporu.

Rada Oceny Usług dla Dzieci i Rodziny

Na każdym etapie korzystania z usług CCAS mają Państwo prawo zwrócić się do Rady Oceny Usług dla Dzieci i Rodziny (Child and Family Services Review Board (CFSRB)) w przypadku wątpliwości dotyczących otrzymywanych świadczeń. CFSRB jest niezależną agencją Ministerstwa Usług dla Dzieci i Rodziny, która wysłuchuje skarg wszystkich klientów CAS w prowincji Ontario.

Dokładniejsze informacje na temat procedury składania wniosków można uzyskać w naszych ośrodkach serwisowych, które rozdają egzemplarze broszury, lub wchodząc na stronę www.torontoccas.org. **Dane kontaktowe CFSRB to telefon 416-327-4673 i adres strony internetowej www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/.**

Prowincjonalny Rzecznik Dzieci i Młodzieży

Jeśli ktokolwiek chce poruszyć kwestię związaną z dzieckiem lub grupą dzieci korzystających z usług towarzystwa pomocy dzieciom, przy czym wykorzystał formalny proces rozstrzygnięcia sporów i uważa, że kwestia nie została rozstrzygnięta, dalej zajmować się tą sprawą mógłby Prowincjonalny Rzecznik Dzieci i Młodzieży (Provincial Advocate for Children and Youth (PACY)).

Dane kontaktowe PACY to telefon 1-800-263-2841 i strona internetowa www.provincialadvocate.on.ca.