

## Misyon

Ang Ahensya na tumutulong sa kapakanan ng mga batang Katoliko (Catholic Children's Aid Society), sa ngalan ng Katolikong komunidad, ay nakatuon sa pagbibigay ng mga serbisyong panlipunan na nagprotektta sa mga bata at nagpapatibay ng buhay pamilya.

## Pinapahalagahan Namin

- Ang Dignidad ng Tao
- Ang Tapang at Integridad na Manindigan
- Ang Samahan at Pagtutulungan ng Magkakasama
- Ang Mga Pagkakaiba ng Kultura, Lahi at Indibiduwal
- Ang Propesyonal na Kahusayan

Catholic Children's Aid Society of Toronto

Punong Tanggapan: 26 Maitland Street, Toronto, Ontario M4Y 1C6

Telepono: 416-395-1500 (24 oras bawat araw, 7 araw sa isang linggo)

Fax: 416-395-1581

*Paraan ng Paglutas Ng Iyong  
Mga Reklamo/ Suliranin*

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



Ang Aking Manggagawa sa Proteksyon ng Bata: \_\_\_\_\_

Numero ng Telepono: \_\_\_\_\_

Ang Aking Tagapangasiwa sa Proteksyon ng Bata: \_\_\_\_\_

Numero ng Telepono: \_\_\_\_\_

Lugar ng Serbisyo: \_\_\_\_\_

Sa oras ng pangangailangan na sarado ang opisina , Maaring tumawag sa telepono : 416-395-1500

Kung ikaw ay may mga tanong tungkol sa anumang mga proseso ng resolusyon sa CCAS, paki tawag sa 416-395-1500 at hilinging makipag-usap sa kinatawan na sumusuporta sa mga Reklamo ng Kliente (Client Complaints), o mag-email sa [ClientResolutions@torontoccas.org](mailto:ClientResolutions@torontoccas.org).

[www.torontoccas.org](http://www.torontoccas.org)

Ang Ahensya na tumutulong sa Kapakanan ng mga batang Katoliko (Catholic Children's Aid Society of Toronto) (CCAS) ay nakatuon sa pagbibigay ng pinakamahusay na posibleng mga serbisyo sa mga bata at mga pamilyang pinaglingkuran namin. Kung ikaw ay may pag-aalala tungkol sa mga serbisyo na iyong hinahangad o natanggap mula sa CCAS, nais namin na makipagtulungan sa iyo matugunan ang iyong mga hinaing.

Hinihimok ka namin na makipagtulungan sa iyong manggawa/worker upang lutasin ang mga alalahanin sa maagang panahon. Kung hindi mo malutas ang iyong alalahanin kasama ng iyong manggagawa/worker, ang mga sumusunod na pamamaraan ay magagamit mo:

### **Mga Proseso ng Impormal na Resolusyon**

#### **Makipag-usap sa Tagapangasiwa/Superbisor /Supervisor**

Kung hindi mo kayang lutasin ang iyong alalahanin kasama ang iyong manggagawa/worker, dapat mong talakayin ang isyu sa superbisor(Supervisor) ng iyong manggagawa/worker, sa telepono man o sa isang pulong.

#### **Makipag-usap sa Tagapamahala ng Serbisyo/Service Manager**

Kung hindi ka kuntento na ang iyong alalahanin ay malutas pagkatapos makipag talakayan sa tagapangasiwa/superbisor, maaari kang humiling ng isang pulong sa Tagapamahala ng serbisyo/Service manager sa sangay kung saan ang iyong manggagawa ay matatagpuan. Ang Tagapamahala ng Serbisyo/Service Manager ay makikipagtulungan sa iyo at sa iyong manggagawa at kanyang superbisor upang malutas ang iyong mga alalahanin, alinman sa pamamagitan ng pulong sa iyo nang personal o sa pamamagitan ng pakikipag-usap sa iyo sa telepono. Ang manggagawa at kanyang superbisor ay maaaring dumalo rin sa pulong. Kung nais mo, maaari kang magdala ng tao o mga taong susuporta sa iyo sa panahon na ito o sa anumang hinaharap na talakayan tungkol sa iyong mga alalahanin.

### **Mga Proseso ng Pormal na Resolusyon**

#### **Paggawa ng Pormal na Reklamo sa CCAS**

Kung hindi ka kuntento na ang iyong alalahanin ay nalutas matapos makipag-pulong sa tagapangasiwa at Tagapamahala ng Serbisyo, maaari kang gumawa ng pormal na reklamo sa CCAS sa pamamagitan ng pagsusulat. Ang iyong sulat ay maaaring ipadala sa CCAS Eksekutib Direktor (Executive Director) at sa Tagapamahala ng Serbisyo (Service Manager) na nakilala mo na tungkol sa iyong mga alalahanin.

Kapag nakagawa ka na ng pormal na reklamo sa pamamagitan ng pagsusulat, ang CCAS ay tutugon sa iyong reklamo sa pamamagitan ng pagsusulat sa loob ng sampung araw. Sa aming tugon sa iyo, ikaw ay papayuhan namin kung ang iyong reklamo ay karapat-dapat para sa Proseso ng Pormal na Resolusyon. Ang prosesong ito ay maaaring kasama ang karagdagang pulong sa grupong tagabigay ng serbisyo, isang nakasulat na tugon sa iyong mga alalahanin at/o ang paggamit sa aming Panel Para sa Pagsusuri ng mga Panloob na Reklamo (Internal Complaints Review Panel). Paki tandaan na ang mga bagay na may desisyon na o dedesisyunan ng isang hukuman ay hindi angkop para sa proseso ng pormal na resolusyon.

### **Panel Para sa Pagsusuri ng mga Panloob na Reklamo**

Ang layunin ng panel ay lutasin ang reklamo na may solusyon na akma para sa lahat. Kung ang iyong reklamo ay angkop na dinggin ng CCAS Panel Para sa Pagsusuri ng mga Panloob na Reklamo, kami ay mag-aayos ng petsa para sa isang harapang pulong kasama ang Panel sa loob ng 14 na araw upang malaman kung ang iyong hinaing ay angkop, maliban na lamang kung ikaw ay humiling ng mas mahabang panahon upang makapaghanda sa pulong na ito.

Kabilang sa panel ay dalawang nakatatandang tauhan na hindi nagkaroon ng direktang pagkakasangkot sa iyong pamilya at ang miembro ng aming Lupon ng mga Direktor na hindi empleyado ng CCAS. Ang iyong manggagawa/ worker at kanyang Superbisor ay iimbatahan at ikaw at maaaring magdala ng tao o mga taong taga suporta upang maging bahagi ng panel. Habang isinasagawa ang panel, ikaw at hihilingin na magbahagi ng iyong mga alalahanin. Ang panel ay magtatanong sa iyo , sa iyong manggagawa ang kanyang supervisor ng ilang pampalinaw na mga katanungan at sa sandaling ikaw ay nakapagpahayag ng iyong mga alalahanin, ang panel ay magbibigay ng ilang mga rekomendasyon para sa lahat upang makatulong na malutas ang isyu.

Sa loob ng 14 na araw ng pagtatapos ng panel, ikaw ay tatanggap ng buod ng talakayan at kopya ng plano ng paglutas na sinang-ayunan ng lahat ng mga partido.

### **Lupon sa Pagsusuri ng mga Serbisyo sa Bata at Pamilya**

Sa anumang oras sa loob ng panahon ng iyong serbisyo sa CCAS, ikaw ay may karapatan na gumamit ng Lupon sa Pagsusuri ng mga Serbisyo sa Bata at Pamilya [Child and Family Services Review Board] (CFSRB) kung ikaw ay may alalahanin sa mga serbisyo na iyong tinatanggap. Ang CFSRB ay isang independiyenteng ahensiya ng Ministeryo ng mga Serbisyo sa Bata at Pamilya na nakikinig sa mga alalahanin ng lahat ng mga kliyente sa Probinsiya ng Ontario.

Upang makakuha ng karagdagang impormasyon tungkol sa prosesong aplikasyon, paki bisita ang aming mga lugar ng serbisyo para makakuha ng pulyeto (brochure) o tingnan ang mga ito sa aming website sa [www.torontoccas.org](http://www.torontoccas.org). **Ang impormasyon ng pakikipag-ugnay para sa CFSRB ay 416-327-4673 at ang website ay [www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/](http://www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/).**

### **Panlalawigang Tagataguyod Para sa mga Bata at Kabataan**

Kung ikaw o ang isang tao sa komunidad ay may pag-aalala tungkol sa isang bata o sa isang grupo ng mga bata na tumatanggap ng mga serbisyo mula sa Ahensya na Tumutulong sa Kapakanan ng mga Bata (Children's Aid Society) at ginamit mo ang mga prosesong pormal na resolusyon at sa tingin mo ay hindi nalutas ang mga alalahanin, ang Panlalawigang Tagataguyod Para sa mga Bata at Kabataan [Provincial Advocate for Children and Youth] (PACY) ay maaaring higit pang imbestigahan ang iyong mga alalahanin.

**Ang impormasyon ng pakikipag-ugnay para sa PACY ay 1-800-263-2841 at ang website ay [www.provincialadvocate.on.ca](http://www.provincialadvocate.on.ca).**