

Місія

Католицька служба захисту дітей, від імені католицького суспільства, присвячує свою діяльність наданню соціальних послуг, мета яких – захист дітей та укріплення сімейного життя.

Ми цінуємо

- Людську гідність
- Сміливість та порядність у відстоюванні своєї позиції
- Партнерство та колективну працю
- Культурні, расові та індивідуальні розбіжності
- Професійну досконалість

Catholic Children's Aid Society of Toronto
Головний офіс: 26 Maitland Street, Toronto, Ontario M4Y 1C6
Тел: 416-395-1500 (цілодобово, без вихідних)
Факс: 416-395-1581

*Решение вопросов, вызывающих
вашу озабоченность*

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



Мій працівник з захисту дітей: _____

Номер телефону: _____

Мій супервайзер з захисту дітей: _____

Номер телефону: _____

Де знаходиться служба: _____

Телефон надзвичайних ситуацій в неробочий час: 416-395-1500

Якщо у вас виникнуть запитання стосовно будь яких аспектів процесу врегулювання CCAS, будь ласка зателефонуйте за номером 416-395-1500. Попросіть зв'язати вас з представником підтримки скарг клієнтів, або надішліть повідомлення за адресою: ClientResolutions@torontoccas.org.

www.torontoccas.org

Католицька Служба Захисту Дітей Торонто (CCAS) надає найкращі послуги дітям і родинам, яких ми обслуговуємо. Якщо ви незадоволені послугами, які вам надали у CCAS – ми допоможемо вирішити їх, співпрацюючи з вами.

Ми заохочуємо вас співпрацювати з членами нашої служби, щоб вирішити ваші проблеми на ранньому етапі. Якщо ви не змогли вирішити проблеми з вашим працівником, далі ви можете діяти наступним способом:

Неформальний процес врегулювання

Зверніться до інспектора (supervisor)

Якщо ви не в змозі врегулювати проблему з вашим працівником, ви можете обговорити це питання з інспектором вашого працівника по телефону або зустрітися з ним особисто.

Зверніться до менеджера служби

Якщо ви все ще не вдоволені результатами вирішення вашої проблеми після бесіди з інспектором, ви можете попросити, щоб менеджер служби того відділу, де знаходиться ваш працівник, зустрівся з вами особисто, або ви можете обговорити ваші справи і проблеми по телефону. Ваш працівник та інспектор також можуть бути присутні на зустрічі. Якщо бажаєте, ви можете привести зі собою будь кого, хто підтримуватиме вас під час цієї або наступної зустрічі.

Формальний процес врегулювання

Подача офіційної скарги до CCAS

Якщо ви не вдоволені тим, як була врегульована проблема після зустрічі з інспектором і менеджером служби, ви можете подати офіційну скаргу у письмовій формі до CCAS. Письмова скарга повинна бути адресована на ім'я виконавчого директора CCAS та менеджера служби, з яким ви вже зустрічалися і обговорювали вашу проблему.

Після того, як ви подали письмову офіційну скаргу, CCAS розгляне її та дасть письмову відповідь на протязі десяти днів. Ми повідомимо вас чи ваша скарга може бути заслухана на формальному процесі вирішення проблем. Цей процес включає в собі: подальшу зустріч з групою членів нашої служби, письмову відповідь та/або доступ до нашої внутрішньої комісії з розгляду скарг. Хочемо зазначити, що справи, які вирішувалися або будуть вирішуватися у суді, не мають права розглядатися на формальному процесі.

Внутрішня комісія з розгляду справ

Мета комісії – розглянути скаргу і вирішити проблему так, щоб усі були задоволені. Якщо ваша скарга має право бути розглянутою внутрішньою комісією CCAS, ми призначимо дату засідання комісії на протязі 14 днів, починаючи з дня, коли ви одержали право на розгляд вашої справи комісією, якщо ви не потребуєте більше часу для підготовки до засідання комісії.

До комісії входять двоє працівників вищого рангу, які не мають прямого зв'язку з вашою родиною, а також член нашої ради директорів, який не є працівником CCAS. Будуть запрошені працівники служби, а також будь хто з вашої сторони, який буде підтримувати вас під час засідання комісії. Протягом засідання вас попросять розказати про те, що вас хвилює. Комісія попросить вас та групу працівників надати деякі пояснення. Після того, як ви розкажете, що вас турбує, комісія дасть всім рекомендації для вирішення проблеми.

Через 14 днів після засідання комісії ви одержите письмовий виклад дискусії та копію плану врегулювання проблеми, узгодженого всіма сторонами.

Управління по розгляду справ дітей та родини

Під час одержання послуг від CCAS ви маєте право у будь який час звернутися до Управління по розгляду справ дітей та родини (Child and Family Services Review Board (CFSRB)), якщо ви не задоволені результатами. CFSRB є незалежним органом при Міністерстві у справах дітей і родини. Ця комісія вислуховує скарги від усіх клієнтів Служби захисту дітей в провінції Онтаріо.

Більш детальну інформацію про процес подачі заяви ви знайдете у брошурах, які можна одержати в наших офісах, або на нашому вебсайті за адресою: www.torontoccas.org. **До Управління по розгляду справ дітей та родини можна зателефонувати за номером 416-327-4673 або звернутися на вебсайті www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/.**

Провінційний Радник з питань дітей та юнацтва

Якщо ви або хтось у вашій громаді має занепокоєння щодо дитини або групи дітей, які одержують послуги від Служби захисту дітей, і ви вже пройшли через офіційний процес розгляду справи і далі вважаєте, що проблема не була вирішена, вам може допомогти Радник з питань дітей та юнацтва провінції Онтаріо (Provincial Advocate for Children and Youth (PACY)), який може почати подальше розслідування вашої скарги.

Контактна інформація PACY: 1-800-263-2841 або вебсайт www.provincialadvocate.on.ca.