

Tôn chỉ Phục vụ

Catholic Children's Aid Society (Hội Bảo Vệ Trẻ Em Thiên Chúa Giáo, gọi tắt là CCAS) đại diện cho cộng đồng Thiên Chúa Giáo, quyết tâm cung cấp các dịch vụ xã hội để bảo vệ trẻ em và củng cố đời sống gia đình.

Chúng Tôi Coi Trọng

- Phẩm giá Con Người
- Lòng Can đảm và Sự Chính trực để Chọn Một Lập trường
- Sự Hợp tác và Tinh thần Đồng Đội
- Những Sự Khác biệt về Văn hóa, Chủng tộc và Cá nhân
- Tính Xuất sắc Chuyên nghiệp

Catholic Children's Aid Society Toronto

Trụ sở chính: 26 Maitland Street, Toronto, Ontario M4Y 1C6

Điện thoại: 416-395-1500 (24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần)

Fax: 416-395-1581

Giải quyết những quan ngại của bạn

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



Cán sự Bảo vệ Trẻ em của tôi là: _____

Số điện thoại: _____

Giám thị Bảo vệ Trẻ em của tôi là: _____

Số Điện thoại: _____

Nơi Phục vụ: _____

Khẩn cấp Sau Giờ Làm việc: 416-395-1500

Nếu quý vị có thắc mắc về bất cứ các quy trình phân giải nào ở CCAS, xin gọi 416-395-1500 và yêu cầu được nói chuyện với nhân viên trợ giúp Các Khiếu nại của Thân chủ, hoặc gửi email tới ClientResolutions@torontoccas.org.

www.torontoccas.org

Catholic Children's Aid Society (CCAS) cam kết cung cấp cho các trẻ em và gia đình mà chúng tôi phục vụ những dịch vụ tốt nhất có thể. Nếu quý vị có quan ngại về các dịch vụ mà quý vị đã tìm kiếm hoặc đã nhận được từ CCAS, chúng tôi muốn làm việc với quý vị để giải quyết các vấn đề đó.

Chúng tôi khuyến khích quý vị làm việc với nhóm đang phục vụ cho quý vị để giải quyết mối quan ngại ngay ở giai đoạn đầu. Nếu quý vị cùng với các nhân viên này không thể giải quyết mối quan ngại đó, sẽ có các quy trình sau đây:

Các giai đoạn giải quyết không chính thức

Nói chuyện với Giám thị

Nếu quý vị không thể giải quyết mối quan ngại của quý vị với cán sự của quý vị, quý vị nên thảo luận vấn đề này với người giám thị của người cán sự này, bằng điện thoại hoặc bằng một cuộc họp.

Nói chuyện với Giám đốc Dịch vụ

Nếu quý vị không cho rằng điều quan ngại của quý vị đã được giải quyết sau khi thảo luận với giám thị, quý vị có thể yêu cầu một cuộc họp với Giám đốc Dịch vụ của chi nhánh nơi cán sự của quý vị đang làm việc. Giám đốc Dịch vụ sẽ làm việc với quý vị và nhóm dịch vụ để giải quyết điều quan ngại, bằng cách gặp riêng quý vị hoặc bằng cách nói chuyện với quý vị qua điện thoại. Các cán sự và giám thị cũng có thể có mặt tại cuộc họp. Nếu muốn, quý vị có thể mang theo một người nào đó để giúp mình trong tiến trình này hoặc bất kỳ cuộc thảo luận nào sau này về quan ngại của quý vị.

Các giai đoạn giải quyết chính thức

Khiếu Nại Chính thức tại CCAS

Nếu quý vị không hài lòng rằng quan ngại của quý vị đã được giải quyết xong sau khi gặp người giám thị và Giám đốc Dịch vụ, quý vị có thể gửi khiếu nại chính thức đến cho CCAS bằng văn bản. Thư của quý vị có thể được gửi cho Giám đốc điều hành CCAS và vị Giám đốc Dịch vụ mà quý vị đã gặp về quan ngại của quý vị.

Một khi quý vị đã làm khiếu nại chính thức bằng văn bản, CCAS sẽ trả lời khiếu nại bằng văn bản trong thời hạn mười ngày. Trong văn thư hồi đáp cho quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết liệu khiếu nại của quý vị có đủ điều kiện để được tiến hành một Tiến trình Phân giải Chính thức hay không. Tiến trình này có thể bao gồm một thêm cuộc họp nữa với nhóm phục vụ, một văn bản trả lời cho điều quan ngại và / hoặc được gặp Ban Hội thẩm Duyệt xét Khiếu nại Nội bộ của chúng tôi. Xin lưu ý rằng vấn đề đã được, hoặc sẽ được, quyết định bởi một tòa án sẽ không đủ điều kiện để tiến hành tiến trình phân giải chính thức.

Ban Hội thẩm Duyệt xét Khiếu nại Nội bộ

Mục đích của Ban Hội thẩm là để giải quyết khiếu nại bằng một giải pháp tốt đẹp cho tất cả mọi người. Nếu đơn khiếu nại của quý vị là đủ điều kiện để được xét xử qua buổi Ban Hội thẩm Duyệt xét Khiếu nại Nội bộ của CCAS, chúng tôi sẽ sắp xếp một ngày họp tất cả mọi người trong ban hội thẩm trong vòng 14 ngày kể từ ngày quyết định đơn đủ điều kiện, trừ khi quý vị yêu cầu thêm thời gian để chuẩn bị để ra trước Ban Hội thẩm.

Thành phần Ban Hội thẩm duyệt xét bao gồm hai nhân viên cấp cao là những người không có liên quan trực tiếp với gia đình của quý vị và một thành viên của Hội đồng Quản trị của chúng tôi, những người không là nhân viên của CCAS. Nhóm dịch vụ sẽ được mời đến dự và quý vị sẽ có thể mang bất kỳ người trợ giúp nào đến để tham gia Ban Hội thẩm. Trong buổi duyệt xét, quý vị sẽ được yêu cầu trình bày quan ngại của quý vị, thành viên hội thẩm sẽ hỏi quý vị và nhóm dịch vụ một số câu để làm sáng tỏ vấn đề và một khi quý vị đã phát biểu quan ngại của mình, thành viên hội thẩm sẽ đưa ra một số khuyến nghị để cho tất cả giúp vào giải quyết các vấn đề.

Trong vòng 14 ngày kể từ ngày kết thúc của buổi hội thẩm, quý vị sẽ nhận được một bản tóm tắt của cuộc thảo luận và một bản sao của kế hoạch giải quyết đã được tất cả các bên thỏa thuận.

Ủy ban Xét duyệt Các Dịch vụ Trẻ em và Gia đình

Vào bất cứ lúc nào trong thời gian dịch vụ của quý vị với CCAS, quý vị có quyền tiếp cận Ủy ban Xét duyệt các Dịch vụ Trẻ em và Gia đình (Child and Family Services Review Board (CFSRB)) nếu quý vị có quan ngại với các dịch vụ mà quý vị nhận được. CFSRB là một cơ quan độc lập của Bộ Dịch vụ Trẻ em và Gia đình nơi lắng nghe những quan ngại của tất cả các thân chủ của những Hội Bảo Vệ Trẻ Em ở tỉnh Ontario.

Để tìm hiểu thêm thông tin về quy trình xin vui lòng đến các cơ sở dịch vụ của chúng tôi để lấy một tập sách hoặc đọc trực tiếp trên trang web của chúng tôi tại www.torontoccas.org. **Chi tiết để liên lạc với CFSRB: điện thoại số 416-327-4673; trang mạng www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/.**

Viên chức Bênh vực Trẻ Em và Thanh thiếu niên của Tỉnh bang

Nếu quý vị hoặc ai đó trong cộng đồng có quan ngại về một đứa trẻ hoặc một nhóm trẻ em nhận dịch vụ từ một hội bảo vệ trẻ em và các quý vị đã tiếp dụng các quy trình phân giải chính thức mà vẫn còn cảm thấy điều quan ngại đã không được giải quyết, Viên chức Bênh vực Trẻ Em và Thanh thiếu niên của Tỉnh bang (Provincial Advocate for Children and Youth (PACY)) có thể điều tra thêm về quan ngại của quý vị.

Chi tiết về liên lạc với PACY: điện thoại số 1-800-263-2841; trang mạng là www.provincialadvocate.on.ca.