

Gyermek-éscsaládszolgáltatásokfelülvizsgálati testülete (külső formális folyamat)

Nem mindig szükséges átmennie a Szövetség belső panaszok felülvizsgálati testületének folyamatán, mielőtt panaszt nyújtana be a CFSRB-hez, amely a Gyermek, Közösségi és Szociális Szolgáltatások Minisztériumának független bírósága. A legtöbb esetben közvetlenül a CFSRB-hez nyújthat be panaszt, és kövesse a lépéseiket a továbbhaladáshoz. Kérelmet nyújthat be, hogy a CFSRB megtárgyalja panaszát a gyermek, ifjúsági és családi szolgáltatásokról szóló törvény 119. és 120. bekezdése alapján. Érdemes lehet elolvasnia a Gyermekügyi Minisztérium, a Közösségi és Szociális Szolgáltatások tájékoztatóját is: „Panaszai vannak az Ontarió Gyermekvédelmi Szövetség által kért vagy kapott szolgáltatásokkal kapcsolatban?” és látogassa meg a CFSRB weboldalát erről a folyamatról.

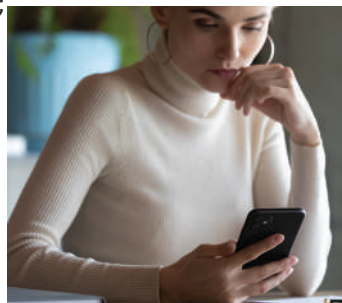
www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/complain-about-services-of-a-childrens-aid-society/

A CFSRB elérhetőségei:

655 Bay Street, 14. emelet, Toronto, M7A 2A3 Telefon: 416-327-4673;
Ingyenesen hívható: 1-888-728-8823; TTY: 416-327-9247;
Fax: 416-327-0558

Ha kérdése van a CCAS bármely megoldási folyamatával kapcsolatban, kérjük, hívja a 416-395-1500-as telefonszámot, és kérje meg, hogy beszélhessen az ügyfélpanaszokat támogató képviselővel, vagy töltsse ki panaszúrlapunkat.

<https://torontoccas.ca>



Mikor kell panaszt tenni az Ontario Ombudsmannál?

Az Ombudsman bármely gyermeket érintő ügyet kivizsgálhat a gyermekvédelmi társasággal kapcsolatban. Az Ombudsman bármely gyermeket vagy fiatalot érintő ügyet kivizsgálhat a lakossági, engedéllyel rendelkező a gyermeksegítő szervezet vagy más szervezet által az engedéllyel rendelkezőnél elhelyezett gyermek számára nyújtott szolgáltatás tekintetében 2019 májusától az Ombudsman a francia nyelvű szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyeket is kivizsgálhatja. 2019 májusától bármikor panaszt tehet az Ombudsmannál, ha úgy véli, hogy nem tartották tiszteletben a francia nyelvű kézbesítéshez való jogát.

További információért és az Ombudsmanhoz való panasztételért, töltsse ki az Ombudsman űrlapját, amelyet itt érhet el:

<https://www.ombudsman.on.ca/have-a-complaint/make-a-complaint>

Az Ombudsman elérhetőségei:

483 Bay Street, 10. emelet, South Tower, Toronto ON M5G 2C9 Telefon: 416-586-3300;
Ingyenesen hívható: 1-800-263-1830; TTY: 1-866-411-4211.
Email: info@ombudsman.on.ca



Gondjainak megoldása



Hungarian

Beszéljen az ügyintézője felettesével

A CCAS-nál elkötelezték vagyunk amellett, hogy a lehető legjobb szolgáltatásokat kínáljuk az általunk segített gyermekeknek, fiataloknak és családoknak. Ha aggályai vannak a CCAS-tól kért vagy kapott szolgáltatásokkal kapcsolatban, szeretnénk együttműködni Önnel a probléma megoldásában. Javasoljuk, hogy dolgozzon együtt szolgáltatási ügyintézőjével a problémák korai szakaszában történő megoldása érdekében. Ha ez a folyamat sikertelennek bizonyult az Ön számára, a következő eljárás áll rendelkezésre:



Informális megoldási folyamatok

Beszéljen az ügyintézője felettesével

Ha az ügyintézőjével nem tudja megoldani a problémáját, javasoljuk, hogy telefonon vagy egy találkozáson beszélje meg a problémát az ügyintézője felettesével a megoldás megtalálása érdekében.

Beszéljen a gyermekvédelmi szolgálat vezetőjével

Ha a felettséssel folytatott megbeszélést követően nem elégedett a probléma megoldásával, kérhet találkozót a szolgálat vezetővel. A vezető együttműködik Önnel és a személyzettel, hogy megoldja a problémáit, akár egy személyes találkozón vagy telefonon keresztül. Kérésére az ügyintéző és a felettes is jelen lehet a megbeszélésen. Ha kívánja, hozhat magával valakit, aki támogatja ezen, vagy aggályaival kapcsolatos bármely jövőbeli megbeszélés során.

Formális megoldási folyamatok

Tegyen hivatalos panaszt szóban vagy írásban a CCAS felé

Ha nem elégedett azzal, ahogy a problémáit kezelték a szolgáltatás szintjén, hivatalosan is panaszt tehet a CCAS felé. Ez történhet szóban vagy írásban is. Aggályaival fordulhat a kijelölt szolgáltatási panaszfelelteshez. A hivatalos panasz benyújtását követően a CCAS 7 napon belül válaszol a panaszára. Válaszunkban tájékoztatni fogjuk Önt arról, hogy panaszát felülvizsgálhatja-e a belső panaszvizsgáló testület. Felhívjuk figyelmét, hogy a belső panaszok felülvizsgálati testülete és a gyermek- és családszolgáltatások felülvizsgálati testülete (CFSRB) nem vesz figyelembe:

- olyan ügyeket, amelyek jelenleg bíróság előtt vannak, vagy amelyekről a bíróság már döntött, VAGY
- a gyermek és családszolgáltatásról szóló törvény vagy a munkakapcsolatokról szóló törvény hatálya alá tartozó ügyeket



Belső panaszok felülvizsgálati testülete (belső formális folyamat)

A gyermek, ifjúság és családszolgáltatásról szóló 2017-es törvény (CYFSA) 119. bekezdése alapján, Önnek joga van panaszt tenni a Szövetségnél olyan szolgáltatással kapcsolatban, amelyet az adott Szövetségtől kért vagy kapott. Ha panasza jogosult arra, hogy a CCAS belső panaszvizsgáló testülete megvizsgálja, akkor megbeszéljük a tárgyalás időpontját a testülettel. Ezt a tárgyalást 14 napon belül kell megtartani azután, hogy Ön értesítést kapott arról, hogy felülvizsgálati ülést tartanak, kivéve, ha Önnek több időre van szüksége. Az ülésen jelen lehet az Önt támogató személy(ek) is. A testületbe olyan vezető beosztású alkalmazottak tartoznak, akik nem álltak közvetlen kapcsolatban Önnel és családjával, valamint egy olyan személy, aki nem áll a CCAS alkalmazásában. A testületi tárgyalás során Ön megvitatja panaszát a testülettel. Az ülés célja, hogy mindenki számára megfelelő megoldást próbáljon találni a panaszra. A testülettel való találkozást követő 14 napon belül, Ön és a vezérigazgató írásban megkapja a testület döntését vagy kimenetelét. Ha a panaszelbírálási folyamat bármely pontján a panasz az Ön melegegedésére rendeződik, a CCAS írásban visszaigazolást küld a határozatról.

