

Child and Family Services Review Board

External Formal process (Pormal na Panlabas na Proseso)

Hindi mo kailangang dumaan sa proseso ng Internal Complaints Review Panel ng Society (CCAS) bago magreklamo sa CFSRB, ang CFSRB ay isang independiyenteng hukuman ng Ministry of Children, Community and Social Services (Ministro ng mga Bata, Komunidad at Panlipunang mga Serbisyo) Kalimitan, maaari kang maghain ng reklamo direkta sa CFSRB at sundin ang kanilang mga hakbang kung paano maghain ng reklamo. Maaari kang magsumite ng aplikasyon para marinig ng CFSRB ang iyong reklamo sa ilalim ng seksyon 119 at 120 ng Child, Youth and Family Services Act (Batas ng mga Serbisyo sa Bata, Kabataan at Pamilya) Maaari mo ring basahin ang “Pamphlet /brochure” ng Ministry of Children, Community and Social Services (Ministro ng mga Bata, Komunidad at Panlipunang mga Serbisyo),” Mayroon ka bang reklamo tungkol sa mga serbisyong iyong natanggap mula sa isa sa mga Children’s Aid Society ng Ontario?” (Ontario Children’s Aid Society) at bisitahin ang website ng CFSRB sa prosesong ito.

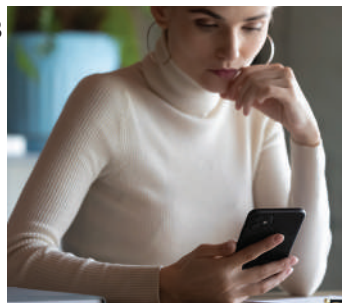
www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/complain-about-services-of-a-childrens-aid-society/

Impormasyon sa pakikipag-ugnayan sa CFSRB:

655 Bay Street, 14th Floor, Toronto SA M7A 2A3
Telepono: 416-327-4673; Libreng Tawag: 1-888-728-8823
TTY: 416-327-9247; Fax: 416-327-0558

Kung mayroon kang mga tanong tungkol sa proseso ng paglulutas sa CCAS, mangyaring tumawag sa 416-395-1500 at hilingin na makipag-usap sa Client Complaints Representative (Kinatawan na sumusuporta sa Mga Reklamo ng Kliyente) o punan ang aming pormularyo ng mga reklamo o Complaints form.

<https://torontoccas.ca>



Kailan gagawa ng isang Reklamo sa Ombudsman ng Ontario

Maaaring imbestigahan ng Ombudsman ang anumang bagay tungkol sa isang bata na may kalamayan sa serbisyo ng Children’s Aid Society. Ang Ombudsman ay maaari ding mag-imbestiga sa anumang bagay na may kalamayan sa isang bata o kabataan tungkol sa isang serbisyong ibinigay ng isang tirahan na may lisensya (Residential Licensee) sa isang bata na nasa pangangalaga ng Residential Licensee ng isang Children’s Aid Society o iba pang indibidwal.

Simula ng Mayo 2019, maaari ding imbestigahan ng Ombudsman ang mga bagay na may kaugnayan sa mga serbisyo sa wikang Pranses. Simula ng Mayo 2019, maaari kang magreklamo sa Ombudsman anumang oras kapag naniniwala kang hindi iginagalang ang iyong karapatang pagsilbihan sa wikang Pranses.

Para sa karagdagang impormasyon at para magreklamo sa Ombudsman, dapat mong punan ang pormularyo ng Ombudsman (Ombudsman’s form), na makukuha mo rito: <https://www.ombudsman.on.ca/have-a-complaint/make-a-complaint>

Impormasyon sa pakikipag-ugnayan sa Ombudsman:

483 Bay Street, 10th Floor, South Tower, Toronto SA M5G 2C9 Telepono: 416-586-3300; Libreng Tawag: 1-800-263-1830; TTY: 1-866-411-4211. Email: info@ombudsman.on.ca



Paglulutas ng Iyong Mga Alalahanin



Mga Reklamo sa Serbisyo

Sa CCAS, nakatuon kami sa pag-aalok ng pinakamahusay na posibleng mga serbisyo sa mga bata, kabataan at mga pamilyang aming pinaglilingkuran. Kung mayroon kang alalahanin tungkol sa mga serbisyong iyong natanggap mula sa CCAS, gusto naming makipagtulungan sa iyo upang malutas ito. Hinihikayat ka naming makipagtulungan sa iyong Service Worker (Manggagawa ng serbisyo) upang malutas ang mga alalahanin sa madaling panahon. Kung ang prosesong ito ay hindi matagumpay para sa iyo, ang sumusunod na pamamaraan ay maari mong gawin:



Informal Resolution Process (Mga Proseso ng Impormal na Paglutas)

Makipag-usap sa Superbisor ng iyong Service Worker o Manggagawa

Kung hindi mo malutas ang iyong alalahanin sa iyong Service worker/ manggagawa, inirerekomenda namin na talakayin mo ang isyu sa superbisor ng iyong Service worker/ manggagawa, sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono o sa isang pagpupulong, upang makahanap ng mga solusyon.

Makipag-usap sa Child Protection Services Manager/ (Tagapamahala ng Mga Serbisyo sa Proteksyon ng Bata)

Kung hindi ka sang ayon sa resulta pagkatapos ng talakayan sa Superbisor, maaari kang humiling ng isang pagpupulong sa Service Manager/ (Tagapamahala ng Serbisyo). Ang Service Manager/ Tagapamahala ay makikipagtulungan sa iyo at sa mga tauhan nya upang malutas ang iyong mga alalahanin, sa pamamagitan ng personal na pakikipagpulong sa iyo o sa pamamagitan ng pakikipag-usap sa iyo sa telepono. Ang Service Worker / (Manggagawa) at ang kanyang Supervisor (Superbisor) ay maaari ding dumalo sa pagpupulong sa iyong kahilingan. Kung nais mo, maaari kang mag sama ng mga tao upang suportahan ka sa panahon na ito o sa mga darating pang pagtalakay sa iyong mga alalahanin.

Formal Resolution Processes (Mga Proseso ng Pormal na Paglulutas)

Gumawa ng Pormal na Reklamo, nang Pasalita o sa Pagsulat sa CCAS

Kung sa tingin mo ay hindi nalutas ang iyong mga alalahanin/reklamo sa iyong pakikipagpulong/pakikipag usap sa iyong Service Worker (Manggagawa), Supervisor (Superbisor) at Service Manager (Tagapamahala ng Serbisyo), maari kang gumawa ng pormal na reklamo sa CCAS. Ito ay maaaring gawin nang pasalita o sa pagsulat. Ang iyong mga alalahanin ay maaari mong idulog/idirekta sa Designated Service Complaints Supervisor (Itinalagang Superbisor ng Serbisyo ng mga Reklamo). Pagkatapos mong gumawa ng pormal na reklamo, tutugon ang CCAS sa iyong reklamo sa loob ng 7 (pitong) araw. Sa aming tugon sa iyo, ipapaalam namin sa iyo kung ang iyong reklamo ay maaaring suriin ng Internal Complaint Review Panel (Lupon ng Panloob na Pagsusuri ng Reklamo).

Pakitandaan, hindi maaaring isaalang-alang ang mga proseso ng Internal Complaints Review Panel (Lupon ng Panloob na Pagsusuri ng Reklamo) at Child and Family Services Review Board (CFSRB) (Lupon ng Pagsusuri ng mga Serbisyo sa Bata at Pamilya) ang:

- mga bagay na kasalukuyang nasa harap ng mga korte o na napagpasyahan na ng mga korte O
- mga bagay na nasa ilalim ng (Child and Family Services Act or the Labour Relations Act). (Batas sa mga Serbisyo ng Bata at Pamilya o Batas sa Pakikipag-ugnayan sa Paggawa).



Internal Complaint Review Panel (Internal Formal Process (Lupon ng Panloob na Pagsusuri ng Reklamo (Pormal na Panloob na Proseso)

Sa ilalim ng seksyon 119 ng Child, Youth and Family Services Act (CYFSA)2017 (Batas sa mga Serbisyo sa Bata, Kabataan at Pamilya), may karapatan kang magreklamo sa Ahensya ng CCAS na may kaugnayan sa isang serbisyong natanggap mo mula sa kanila. Kung ang iyong reklamo ay karapat-dapat na pakinggan ng CCAS Internal Complaint Review Panel (Lupon ng Panloob na Pagsusuri ng Reklamo), magtatakda kami ng petsa para sa isang pagdinig. Ang pagdinig na ito ay dapat isagawa sa loob ng 14 (labing apat) na araw pagkatapos kang maabisuhan na ang isang pagdinig ay gaganapin, maliban na lang kung kailangan mo ng mas mahabang panahon. Maaari kang magdala o mag imbita ng iyong (mga) tagasuporta para sa pagdinig na ito. Kasama sa pag dinig na ito ang nakatataas na kawani na hindi direktang kasangkot sa iyo at sa iyong pamilya, at isang taong hindi nagtatrabaho sa CCAS. Sa panahon ng pagdinig, tatalakayin mo ang iyong mga reklamo hinggil sa CCAS. Ang layunin ng pagdinig na ito ay para subukang lutasin ang iyong reklamo gamit ang solusyon na akma para sa lahat. Sa loob ng 14(labing apat) na araw ng pakikipagpulong, matatanggap mo at ng Chief Executive Officer (Punong Ehekutibong Opisyal) ang desisyon o resulta ng pagdinig sa pamamagitan isang sulat. Kung sa anumang punto sa proseso ng pagsusuri ng reklamo, ang reklamo ay nalutas sa iyong kasiyahan, magpapadala sa iyo ang CCAS ng kumpirmasyon ng resolusyon sa pamamagitan isang sulat.

