



CHILDREN'S
AID SOCIETY
of TORONTO

LA SOCIÉTÉ
DE L'AIDE à
L'ENFANCE
DE TORONTO

حل مخاوف أو شكاوى العملاء

ينبغي أن تكون شكاوى مكتوبة، بحيث يمكن فهمها على نحو واضح. ويمكن إرسالها إلى جمعية مساعدة الأطفال عبر البريد أو الفاكس، أو عن طريق البريد الإلكتروني، أو يمكن تسليمها باليد. وفي غضون سبعة أيام من تلقّي جمعية مساعدة الأطفال في تورونتو شكاوى المكتوبة، سيتم إبلاغك خطياً بما إن كانت شكاوى مؤهلة للمراجعة من قبل لجنة مراجعة الشكاوى الداخلية أم لا. إذا كانت شكاوى مؤهلة، سيتم إعلامك أيضاً بموعد الاجتماع مع لجنة مراجعة الشكاوى الداخلية.

يجب أن ينعقد الاجتماع في غضون 14 يوماً من الإخطار المرسل إليك، ما لم تطلب عقده في وقت لاحق. وفي غضون 14 يوماً من الاجتماع مع لجنة مراجعة الشكاوى الداخلية، سيرسل إليك ملخص مكتوب لنتائج الاجتماع، بالإضافة إلى أية خطوات مقبلة سيتم الاتفاق عليها. ونحن ملتزمون بحل الشكاوى معك في أسرع وقت ممكن.

وبموجب قانون محامي المقاطعة للأطفال والشباب (PACY) لعام 2007، يمكن لمتخذ قرار بديل عن طفل أو شاب (إذا كان الطفل أو الشاب غير قادر على ذلك) تقديم شكوى نيابة عن الطفل أو الشاب. وعلى أية حال، يجب أن يتم أولاً الاستماع إلى الشكاوى من خلال آلية داخلية للشكاوى لدى الجمعية، والتي يطلق عليها اسم لجنة مراجعة الشكاوى الداخلية أو مجلس مراجعة خدمات الطفل والأسرة قبل الشروع في إجراءات محامي المقاطعة للأطفال والشباب.

المسائل التي يمكننا مراجعتها

- المخاوف المتعلقة بالخدمات التي يتم طلبها من، أو المقدمة من قبل جمعية مساعدة الأطفال في تورونتو
- المخاوف المتعلقة بدقة سجلك لدى جمعية مساعدة الأطفال
- الادعاءات القائلة بأنه لم يتم إعطاء الأطفال وأولياء أمورهم الفرصة من قبل جمعية مساعدة الأطفال الاستماع إليهم عند اتخاذ القرارات التي تؤثر على مصالحهم
- الادعاءات القائلة بأن جمعية مساعدة الأطفال في تورونتو فشلت في توفير أسباب اتخاذ قرار يؤثر على مصالحك.

تهدف جمعية مساعدة الأطفال في تورونتو لتقديم خدمات عالية الجودة للأسر والأطفال. إذا كانت لديك مخاوف تتعلق بخدماتنا فنود أن نعمل معك على حلها. كما إن لدينا عملية رسمية لمراجعة شكاوى كما يفرضه قانون خدمات الطفل والأسرة.

معالجة القضايا قبل أن تتحول إلى مشكلات

نحن نسعى جاهدين للتعاون مع الأسر والأطفال، ومزودي الخدمات الآخرين في جهودنا للحفاظ على الأطفال والشباب آمنين. نحن نشجعكم على العمل مع فريق الخدمات، والموظفين والمشرفين، بصورة غير رسمية على حل المشكلات التي تنشأ. ومن المنطقي أن يتم حل القضايا قبل أن تتحول إلى مشاكل كبيرة.

إذا لم تتمكن من حل المشكلة مع الموظف والمشرف، يمكنك الاتصال بمدير الفرع في المكتب التي تحصل فيه على الخدمة من أجل أن يساعدك في حلها. وبوسعك إحضار شخص ما ليدعمك خلال هذه المناقشة وخلال أية مناقشات مستقبلية، إذا رغبت في ذلك.

العملية الرسمية للتقدم بشكاوى

إذا لم تنجح الجهود الرامية إلى حل المشكلات مع فريق الخدمات أو مدير الفرع، تمتلك الجمعية آلية رسمية لمراجعة الشكاوى، والتي تتكون من الاجتماع بلجنة مراجعة الشكاوى الداخلية (ICRP). وتتكون لجنة مراجعة الشكاوى الداخلية من مدير بارز في جمعية مساعدة الأطفال في تورونتو، والذي لم يكن مشاركاً بصورة مباشرة في موضوعك، وغيره من الموظفين حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى شخص لا يعمل لدى جمعية مساعدة الأطفال (عادة ما يكون عضواً في مجلس إدارة جمعية مساعدة الأطفال). يتمثل دور لجنة مراجعة الشكاوى الداخلية في فهم مخاوفك، وإيجاد نقاط للحل، وتحديد الخطوات المقبلة.

للمزيد...

حل مخاوف أو شكوى العملاء

بيانات الاتصال

للحصول على معلومات حول كيفية التقدم بشكوى، يرجى الاتصال بالموظف المكلف بحالتك، أو

مدير خدمات العملاء
جمعية مساعدة الأطفال في تورونتو
30 Isabella Street
Toronto ON M4Y 1N1
هاتف: 416.924.4646

يمكن الاتصال بمحامي المقاطعة للأطفال والشباب
(PACY) على الرقم: 1.800.263.2841
أو advocate@provincialadvocate.on.ca

الأمر التي لا يمكننا مراجعتها

- المخاوف المتعلقة بالخدمات التي يتم طلبها من، أو المقدمة من قبل وكالات أخرى
- القضايا المعروضة على المحكمة أو التي أصدرت المحكمة قرارا بشأنها
- المشكلات التي تخضع لعملية أخرى لاتخاذ القرارات وفقا لقانون خدمات الطفل والأسرة أو قانون علاقات العمل

قد ترغب أيضا في الاطلاع على كتيب وزارة خدمات الأطفال والشباب بعنوان "هل لديك شكوى حول الخدمات التي يتم طلبها من، أو المقدمة من قبل إحدى جمعيات مساعدة الأطفال في أونتاريو؟" والذي يتوفر في مكاتبنا أو من الوزارة.

يمكنك، في أي وقت خلال أو بعد عملية الشكوى الرسمية، أن تقدم طلبا إلى مجلس مراجعة خدمات الطفل والأسرة بخصوص شكواك. تتوفر استشارات الطلب من مجلس مراجعة خدمات الطفل والأسرة، بالإضافة إلى معلومات عن كيف تتم العملية لدى المجلس، وذلك في مكاتبنا أو من المجلس نفسه:

مجلس مراجعة خدمات الطفل والأسرة.

الهاتف: 416 327-4673،

الموقع الإلكتروني:

www.children.gov.on.ca/cs/en/boards/CFSRB