CHILDREN'S AID SOCIETY *of* TORONTO

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

# کلائنٹ کے خدشات اور شکا یات کا ازالہ۔

ٹورنٹو چلڈرن ایڈ سو سائٹی کا نصب العین خاندانو ں اور بچوں کو اعلیٰ ترین معیا ر کی خدما ت فراہم کر نا ہے ۔ اگر آپ کو ہما ری خدما ت سے متعلق خدشا ت ہیں تو ان کا ازالہ کرنے کے لیے ہم آپ کے ساتھ مل کر کام کرنا چاہتے ہیں ۔ چائلڈ اینڈ فیملی سروسز ایکٹ (Child and Family Services Act) کے تحت ہم باظابطہ کاروائی کرتے ہوئے آپ کی شکا یا ت کا جا ئزہ لیتے ہیں ۔

## معاملا ت کو مسائل بننے سے پہلے حل کر نا ۔

ہم بچو ں اور نو جو انو ں کو محفوظ رکھنے کے لیے، خاندانو ں، بچو ں اور خدما ت فراہم کرنے والے دیگر اداروں کے ساتھ تعا ون کے لیئے کوشاں ہیں ۔ ہم آپ کو تلقین کرتے ہیں کہ آپ غیر رسمی بنیا دو ں پر، سرو س ٹیم، کا رکنو ں او ر سپر وائزر ز کے ساتھ مل کرنئے فیصلہ طلب امور کا فوری حل تلاش کریں ۔ معاملا ت کو بڑے مسائل بننے سے قبل حل کر لینا ہی دانش مندی ہے ۔

اگر آپ، کا رکن اور سپر وائزر فیصلہ طلب امور کو حل نہیں کر پاتے تو آپ اُس دفتر کے برانچ ڈائریکٹر سے رابطہ کریں جہا ں آپ معاملا ت کو حل کرنے میں خدما ت حاصل کر تے ہیں ۔ اگر آپ چاہیں تو آپ اس دو ران اور مستقبل کی با ت چیت کے لیے کسی فرد کو اپنی حمایت میں لا سکتے ہیں ۔

## با ظابطہ شکا یات کا عمل

جب سرو س ٹیم اور برانچ ڈائریکٹر کے ساتھ فیصلہ طلب امور کے حل کی کاوشیں کا میا ب نہ ہوں تو اس صورت میں سوسائٹی کے پاس شکایت کا باظابطہ جائز ہ لینے کے لیئے طریقہ کار مو جو د ہے۔ اس کے تحت انٹرنل کمپلینٹ ریویو پینل (ICRP) کے ساتھ ایک میٹنگ شامل ہے ۔ ICPR کی تشکیل میں CAST کاایک سینئر منیجر جو برا ہ راست آپکی صورتحال میں ملو ث نہ رہا ہو، حسب ضرورت دیگر عملہ اور ایک ایسا فردجو CAS کے لیئے کام نہ کرتا ہو (عمو ماً CAS بورڈ آف ڈائریکٹر ز کا ایک رکن ) شامل ہیں۔ ICRP آپ کے خدشات سے آگہی لے کر اُن کا حل تلاش کرنے کے ذرائع ڈھونڈتا ہے اور آئندہ اقدا ما ت کی نشاندہی کرتا ہے ۔

یہ ضرور ی ہے کہ آپ کی شکایت تحریری شکل میں ہو۔ تاکہ اُسے واضح طور پر سمجھا جائے ۔ آپ کی شکایت CAS کو ڈاک، فیکس، ای میل یا دستی بھیجا جا سکتاہے۔ آپ کی تحریری شکایت CAST کو مو صول ہو نے کے سات دن کے اندر آپ کو تحریر ی طور پر مطلع کیا جائے گا کہ آیا آپ کی شکا یت ICRP میں جائزے کی اہل ہے یا نہیں ۔ اگر آپ کی شکایت اہل ہوئی تو آپ کو ICRP کے ساتھ میٹنگ کی تاریخ بھی فراہم کر دی جائے گی۔

اُس تحریری نوٹس کے بھیجے جانے کے چودہ روز کے اندر میٹنگ ہو نا لازم ہے جب تک کہ آپ اسے ملتو ی کرنے کی درخواست نہ کریں ۔ ICRP سے میٹنگ کے بعد 14 دنو ں کے اندر آپ کو ملا قات کے نتائج اور منظور شدہ اقدا مات کا تحریر ی خلا صہ مہیا کیا جائیگا ۔ آپ کی شکایت کے جلد از جلد ازالہ کرنے کے لیے ہم پُرعزم ہیں۔

پروینشل ایڈووکیٹ فار چائلڈ اینڈ یوتھ ایکٹ (PACY) 2007 کے تحت ایک بچہ یا نو جو ان یا متبا دل فیصلہ ساز (اگریہ بچہ یا نو جو ان قابل نہیں ہے) تو کوئی اور بچہ یا نو جو ان اُس کی جانب سے شکا یت دائرکر سکتا ہے ۔ تا ہم اس شکا یت کو PACY میں بھیجے جانے سے قبل انٹرنل کمپلینٹ ریویو پینل (ICRP) یا چائلڈ اینڈ فیملی سرو سز ریو یو بور ڈ میں سماعت کیا جانا ضرور ی ہے۔

## معاملا ت جن کا ہم جائز ہ لے سکتے ہیں

- چلڈرن ایڈ سو سائٹی آف ٹو رنٹو کی طر ف سے آپ کو ملنے والی یا طلب کی گئی سروسز کے متعلق خدشات

مزید...

(جاری ہے...)

# کلائنٹ کے خدشات اور شکایات کا ازالہ۔

- آپ کے CAS ریکارڈ کی درستگی کے متعلق خدشات ۔
- الزامات کہ بچوں اوراُن کے والدین کو اپنا موقف بیان نہیں کرنے دیا گیا جب CAS کی جانب سے کئے گئے فیصلے اُن کے مفادات کو متاثر کر رہے ہوں
- آپ کے مفادات کو متاثر کرنے والے فیصلہ کی وجوہات مہیا کرنے میں CAS کی ناکامی کے الزامات۔

## معاملات جن کا ہم جائزہ نہیں لے سکتے

- دیگر ایجنسیوں سے طلب شدہ یا حاصل شدہ خدمات کے متعلق خدشات
- عدالت میں دائرفیصلہ طلب امور یا جن امور کا فیصلہ عدالت نے کر دیا ہو
- چائلڈ اینڈ فیملی سروس ایکٹ یا لیبر ریلیشنز ایکٹ کے تحت دیگر فیصلہ سازی کے عمل کے تابع مسائل

آپ منسٹری آف چلڈرن اینڈ یوتھ سروسز کے کتابچہ بعنوان " کیا آپ کو اونٹاریو چلڈرن ایڈ سوسائٹی سے مانگی گئی یا ملنے والی سروسز سے کوئی شکایت ہے ؟"کو دیکھ سکتے ہیں جو کہ ہمارے دفاتر یا وزارت میں دستیاب ہے ۔

باضابطہ شکایت کے عمل کے دوران یابعد میں آپ کسی بھی وقت چائلڈ اینڈ فیملی سروسز ریویو بورڈ کو اپنی شکایت سے متعلق درخواست دے سکتے ہیں ۔ چائلڈ اینڈ فیملی سروسز ریویو بورڈ کے درخواست فارم اور بورڈ میں درخواست کے طریقہ کار کے متعلق معلومات ہمارے دفاتر یا بورڈ میں دستیاب ہیں ۔

چائلڈ اینڈ فیملی سروسز ریویو بورڈ
ٹیلی فون: 416 327-4673

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

## رابطے کی معلومات

شکایت درج کروانے سے متعلق معلومات کے لئے اپنے کارکن سے رابطہ کریں یا

منیجر : کلائینٹ سروسز چلڈرنز ایڈ سوسائٹی آف ٹورنٹو
**30 ایزابیلا سٹریٹ**
**ٹورنٹو ON M4Y 1N1**
**416.924.4646**

.پروینشل ایڈووکیٹ فار چائلڈ اینڈ یوتھ **(PACY)** سے رابطہ کے لیے **1.800.263.2841** ملایئں یا ای میل کریں۔:**advocate@provincialadvocate.on.ca**