



CHILDREN'S
AID SOCIETY
of TORONTO

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



解决当事人关心的问题或申诉

多伦多儿童保护协会（Children's Aid Society of Toronto，简称CAST）致力于为家庭和儿童提供最高水准的服务。如果您对我们的服务有疑虑，我们愿意和您一道努力来解决它们。依据安省《儿童与家庭服务法》（Child and Family Services Act）的要求，我们还有一套正式的申诉审议流程。

在问题的萌芽阶段及早进行处理

为保证儿童和青少年的安全，我们努力与家庭、儿童和其他服务提供者进行合作。我们鼓励您在问题刚出现时就以非正式的方式和服务团队、工作人员与管理人员合作寻求解决办法。在问题变得更加严重前及早解决是较合理的做法。

如果工作人员和管理人员无法帮您解决问题，您还可以在接受援助服务的办公室联系该分支机构的负责人以寻求解决办法。如果您愿意，您可以在此过程和任何后续讨论中邀请他人为您提供协助。

正式申诉流程

当服务团队或分支机构负责人无法协助您解决问题时，儿童保护协会拥有一套正式的申诉审议机制，其中包括与内部申诉审议小组（Internal Complaints Review Panel，简称ICRP）召开的一次会议。内部申诉审议小组由一名与您的案情无直接关联的多伦多儿童保护协会高级经理、依照需要指定的其他职员和一名不为儿童保护协会工作的人士（通常是一名儿童保护协会董事会的成员）组成。内部申诉审议小组的职责是了解您的顾虑、寻找解决方法并确定下一步。

您的申诉应付诸书面形式，以便我们更清楚地了解您的情况。您可以通过信件、传真、电子邮件或本人递送的方式将其寄送至儿童保护协会。多伦多儿童保护协会收到您的书面申诉后七天之内，您将得到书面通知，告知您的申诉是否会交由内部申诉审议小组进行审议。如果您的申诉符合审议资格，我们会通知您与申诉审议小组召开会议的日期。会议须在通知发出后14天内举行，除非您主动要求延后会议。

内部申诉审议小组的会议结束后14天内，您将获得一份会议结果的书面概要，以及双方已达成共识的后续步骤。我们致力于尽快与您一道解决投诉事项。

依据《提倡安省儿童及青少年权益法，2007》（Provincial Advocate for Children and Youth Act, 2007），儿童、青少年或代决人（如果该儿童或青少年无行为能力）可以代表儿童或青少年提出申诉。但是，申诉在呈交安省提倡儿童及青少年权益办公室（PACY）之前，必须首先交由协会的内部申诉处理机构，即内部申诉审议小组或儿童和家庭服务审议委员会（Child and Family Services Review Board），进行听证。

我们可以审议的事项

- 有关您从多伦多儿童保护协会寻求或接受的服务的疑问
- 有关您在儿童保护协会档案记录准确性的疑问
- 当儿童保护协会做出涉及儿童及其父母利益的决定但未听取其意见时，当事人就此所提出的指控
- 当儿童保护协会对涉及到您利益的决定未给出相关理由时，您就此所提出的指控

更多...

(...续)



解决当事人关心的问题或申诉

我们不能审议的事项

- 有关您从其他机构寻求或接受的服务的疑问
- 正在法庭进行诉讼或法庭已经作出裁决的事项
- 应该依据《儿童与家庭服务法》或《劳动关系法》(Labour Relations Act) 中其他决策程序做出决定的事项

您还可以查询安省儿童和青少年服务厅推出的手册“您要对从安省儿童保护协会寻求或接受的服务进行申诉吗？(Do you have a complaint about services you have sought or received from an Ontario Children’s Aid Society?)”，本手册可以从我们的办公室或服务厅获取。

在正式申诉过程当中或之后的任何时候，您可以向儿童和家庭服务审议委员会就您的申诉提出申请。儿童和家庭服务审议委员会的申请表格和有关委员会申请流程的信息可以从我们的办公室或委员会获取。

儿童和家庭服务审议委员会
电话：416 327-4673
网站：www.children.gov.on.ca/cs/en/boards/CFSRB

联系信息

有关提出申诉的信息，请联系您的工作人员，或联系

**Manager, Client Services
Children’s Aid Society of Toronto
30 Isabella Street
Toronto ON M4Y 1N1
电话：416.924.4646**

您可以拨打电话**1.800.263.2841**或发送电子邮件至 advocate@provincialadvocate.on.ca 联系安省提倡儿童及青少年权益办公室 (PACY)。