

[Page 1]

ਕੋਈ ਟਿੱਪਣੀ, ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਸੁਣਨੇ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ

[Page 2]

Cafcass ਵਿਖੇ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਲਈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਪੱਧਰ (ਕਸਟਮਰ ਕੋਅਰ ਸਟੈਂਡਰਡ) ਬਣਾਏ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਹਾਰ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਇੱਕ ਦੋਸਤਾਨਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਾਵਰ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਆਦਰ ਵਾਲਾ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ।
- ਹਰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਕ ਪਹੁੰਚ ਦੇਣੀ।
- ਮਦਦਗਾਰ ਬਣਨਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ।
- ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ।
- ਸਰਲ ਇੰਗਲਿਸ਼ ਵਰਤਣੀ ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਦੂਜੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਰੂਪਾਂਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ।
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਣਾ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਾਫ, ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਛੇਤੀ ਸੁਲਝਾਉਂਦੇ ਹਾਂ।
- ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਨਾ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਆਮ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਔਨਲਾਈਨ HearNow ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਵਲੀ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡਾ Cafcass ਆਫਿਸ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲੋਗਆਨ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਸਕੇਗਾ।

[Page 3]

ਜੇ ਮੈਂ Cafcass ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਾਂ ਤਾਂ?

ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਪਰ ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸ਼ਾਇਦ ਕਈ ਵਾਰੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਉਸ ਢੰਗ ਵਾਪਰਦੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਾਇਦ ਆਪਣੀ ਸਮੱਸਿਆ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ Cafcass ਵਰਕਰ ਜਾਂ ਸਰਵਿਸ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕੋ, ਜੋ ਸ਼ਾਇਦ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਣ। ਜੇ ਇਹ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਪੰਨਾ 6 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਸਾਡੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਐਂਡ ਕੁਆਲਿਟੀ (ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ) ਸੰਪਰਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇ ਸਮੱਸਿਆ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਪਰੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਚਾਹਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ਅਤੇ ਜੇ ਅਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਸਿੱਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਲੋਕ ਸਾਡੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ।

[Page 4]

ਮੈਂ ਇੱਕ ਨੌਜਵਾਨ ਹਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ

ਤੁਸੀਂ ਮੇਰੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰੋਗੇ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਕੋਈ ਬੱਚੇ ਜਾਂ ਨੌਜਵਾਨ ਹੋ ਤਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਮਦਦ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸੁਤੰਤਰ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ (ਕੋਈ ਵਾਰ ਵਕੀਲ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਬੋਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਉਹ ਕਹਿਣ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।

ਤੁਹਾਡਾ ਵਕੀਲ ਤੁਹਾਡੀ ਪਸੰਦ ਦਾ ਕੋਈ ਬਾਲਗ ਮਿੱਤਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜਾਂ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਜੋ Cafcass ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਪੰਨਾ 17 'ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੂਜੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹਨ ਜੋ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

[Page 5]

ਮੈਂ ਇੱਕ ਬਾਲਗ ਹਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਪਰ ਮੈਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

ਤੁਸੀਂ ਮੇਰੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰੋਗੇ?

ਬਾਲਗਾਂ ਲਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਮਦਦ ਜਾਂ ਸਲਾਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਐਂਡ ਕੁਆਲਿਟੀ ਟੀਮ (ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਟੀਮ) ਖੁਸ਼ੀ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਗਲੇ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।

[Page 6]

ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਐਂਡ ਕੁਆਲਿਟੀ ਸੰਪਰਕ ਨਾਲ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:
- ਉੱਤਰ: 01823 340209
- ਕੇਂਦਰੀ: 01823 340205
- ਦੱਖਣ: 01823 340203

Newcastle	ਨਿਊਕਾਸਲ
Leeds	ਲੀਡਜ਼
Liverpool	ਲੀਵਰਪੁਲ
Norwich	ਨੌਰਵਿਚ
Birmingham	ਬਰਮਿੰਘਮ
Bristol	ਬ੍ਰਿਸਟੋਲ
London	ਲੰਦਨ

[Page 7]

- ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ feedback@cafcass.gov.uk 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

Feedback @ Cafcass
6 Mendip House
High Street
Taunton
TA1 3SX

- ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦਿੱਤਾ **ਫ੍ਰੀਪੋਸਟ** ਫਾਰਮ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਛੇਤੀ ਨਾਲ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੱਸਾਂਗੇ।

- ਹਰ ਕਦਮ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੋਣ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ
- ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਹਰੇਕ ਕਦਮ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਇਹ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ।

[Page 8]

ਇਸਦੇ ਬਾਅਦ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਤਿੰਨ ਕਦਮ ਹਨ।

ਕਦਮ 1

ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ

ਪਹਿਲਾਂ ਅਸੀਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਆਫ਼ਿਸ ਵਿੱਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦਾ ਨਾਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇਖੇਗਾ। ਉਹ:

- ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ, ਅਤੇ ਇਹ ਪਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਕੀਲ (ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੋਈ ਹੈ) ਨੂੰ ਮਿਲਣ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਗੇ ਜਾਂ, ਜੇ ਇਹ ਅਸਾਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਦੇ ਹਨ, ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਫ਼ੋਨ ਤੇ ਗੱਲ ਕਰਨਗੇ।
- ਕਿਸੇ ਗਲਤਫਹਿਮੀ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣਗੇ।
- ਸਾਡੇ ਕੰਮ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਦੇਖਣਗੇ।

ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪੱਤਰ ਲਿਖਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਸ ਨਤੀਜਾ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਕੀ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਹੀ ਪਾਈ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ, ਕਦਮ 2 ਅਤੇ 3 ਵੱਲ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਦੀ ਬਜਾਏ, ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਇਸ ਕਦਮ 'ਤੇ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੋਚਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਸਹੀ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਕੀ ਦੱਸਿਆ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਜਿੰਨਾ ਹੋ ਸਕੇ ਛੇਤੀ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਆਮ ਕਰਕੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ।

[Page 9]

ਕਦਮ 2

ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਹੀ ਨਹੀਂ ਪਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ Cafcass ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੋ ਉਸ ਆਫ਼ਿਸ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਜਿੱਥੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੇਸ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ

ਬਾਰੇ ਸਹਿਮਤੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਿਨ੍ਹਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖੇਗੀ, ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਵੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਜਾਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਇਸ ਨਾਲ ਕੀ ਵਾਪਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਐਂਡ ਕੁਆਲਿਟੀ ਮੈਨੇਜਰ (ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮੈਨੇਜਰ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਲਿਖ ਕੇ ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਪੰਜ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਨਹੀਂ ਲੱਗੇਗਾ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਹ ਕਰਾਂਗੇ।

ਕਦਮ 3

ਸੁਤੰਤਰ ਪੜਚੋਲ

ਜੇ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਪੜਚੋਲ ਪੈਨਲ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਪੈਨਲ ਵਿੱਚ ਦੋ ਅਜਿਹੇ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ Cafcass ਲਈ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਾਡੇ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪੈਨਲ ਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਤਕ ਵੀ ਖੁਸ਼ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੱਚੇ ਜਾਂ ਨੌਜਵਾਨ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਕੀਲ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਬੋਲਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬਾਲਗ ਹੋ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣੀ ਚਾਹੋਗੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ।

ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸੁਤੰਤਰ ਪੜਚੋਲ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਪੂਰੀ ਕਰਾਂਗੇ।

[Page 10]

ਜੇ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇ ਜਾਣ ਦੇ ਢੰਗ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

[Page 11]

ਅਸੀਂ ਉਮੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਪਰ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤਸੱਲੀ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ ਐਮਪੀ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਪਾਰਲੀਆਮੈਂਟਰੀ ਐਂਡ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ (PHSO) ਨਾਮਕ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। PHSO ਸਾਡੇ ਲਈ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਠੀਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਹੈ।

ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਅਤੇ ਇਹ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ PHSO ਤਕ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਐਮਪੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੱਚੇ ਜਾਂ ਨੌਜਵਾਨ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੋਈ ਵਕੀਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਐਮਪੀ ਨੂੰ ਲਿਖਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ।

[Page 12]

Cafcass ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਇਹ ਫ਼ਾਰਮ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਹੈ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜੋ ਵਾਪਰਿਆ ਹੈ ਉਸ ਬਾਰੇ ਜਿੰਨੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਉ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਫ਼ਾਰਮ ਭਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਚਾਹੀਦੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸਥਾਨਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਐਂਡ ਕੁਆਲਿਟੀ (ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ) ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

[Page 13]

ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ:
ਪਤਾ:

ਸੰਪਰਕ ਲਈ ਫ਼ੋਨ:
ਈਮੇਲ ਐਡਰਸ:
ਤੁਹਾਡਾ ਨਸਲੀ ਪਿਛੋਕੜ:

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਤੁਸੀਂ ਕਿਹੜੇ ਆਫ਼ਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਹੋ?

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਹੈ?

ਇੱਥੋਂ ਫਾੜੋ

[Page 14]

moisten here

ਇੱਥੋਂ ਗਿੱਲਾ ਕਰੋ

ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਕੀ ਗ਼ਲਤ ਸੀ (ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚਾਹੀਦੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਾਰਜ ਦੀ ਹੋਰ ਸੀਟ ਵਰਤੋ)

ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਇਸ ਫ਼ਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ

[Page 15]

Freepost RRYR-ULKC-GYRS
Feedback@Cafcass
6 Mendip House
High Street
Taunton
TA1 3SX

[Page 16]

[Page 17]

ਉਪਯੋਗੀ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ

Cafcass
6th Floor,
Sanctuary Buildings,
Great Smith Street,
London
SW1P 3BT
ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ: 0844 353 3350

ਦੂਜੇ ਸੰਪਰਕ
ਪਾਰਲੀਆਮੈਂਟਰੀ ਅਤੇ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ
Millbank Tower
Millbank
London
SW1P 4QP
ਹੈਲਪਲਾਈਨ: 0345 015 4033
www.ombudsman.org.uk
ਈਮੇਲ: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਐਡਵਾਇਸ ਬਿਊਰੋ
Myddelton House
115-123 Pentonville Road
London
N1 9LZ
www.citizensadvice.org.uk
www.adviceguide.org.uk

ਨੈਸ਼ਨਲ ਯੂਥ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸਰਵਿਸ
ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨੌਜਵਾਨ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਬਸ ਕਿਸੇ ਨਾਲ
ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:
ਫ਼ੀਫ਼ੋਨ: 0800 61 61 01
www.nyas.net

ਈ-ਮੇਲ: help@nyas.net

ਵੇਆਇਸ

ਦੇਖਭਾਲ ਅਧੀਨ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਲਈ ਮਦਦ

Unit 4, Pride Court

80-82 White Lion Street

London

N1 9PF

ਫ਼ੀਡਬੈਕ: 0808 8005792

www.voiceyp.org

ਈਮੇਲ: info@voiceyp.org

[Page 18]

My Cafcass

ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.cafcass.gov.uk 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਤੁਸੀਂ Cafcass ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਦਾਲਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ MyCafcass ਸੈਕਸ਼ਨ (<http://my.cafcass.gov.uk>) 'ਤੇ ਵੀ ਲੋਗ ਆਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। MyCafcass ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਾਈਟ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ:

- ਸਾਡਾ ਔਨਲਾਈਨ ਫ਼ੀਡਬੈਕ ਸਾਧਨ HearNow ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਖਬਰਾਂ ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਆਪਣਾ ਔਨਲਾਈਨ Cafcass ਕੈਲੰਡਰ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨੌਜਵਾਨ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਦੂਜੇ ਜਵਾਨ ਲੋਕਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ Cafcass ਨੂੰ ਵਰਤਿਆ ਹੈ, ਵੱਲੋਂ ਬਣਾਏ ਵੀਡੀਓ ਬਲੌਗ ਵੀ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ Hear4U ਵਰਤਦੇ ਹੋਏ ਸਾਡੇ ਕਿਸੇ ਨੌਜਵਾਨ ਸਾਥੀ ਸਹਾਇਕ ਤੋਂ ਮਦਦ 'ਤੇ ਸਮਰਥਨ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਆਪਣੇ ਲੋਗਆਨ ਵੇਰਵੇ ਲਈ ਆਪਣੇ Cafcass ਵਰਕਰ ਤੋਂ ਪਤਾ ਕਰੋ:

ਯੂਜ਼ਰਨਾਮਾ:

ਪਾਸਵਰਡ:

ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਦਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰੱਖਣਾ

Cafcass ਦੁਆਰਾ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਨਵਰੀ 2009 ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

6th Floor,
Sanctuary Buildings,
Great Smith Street,
London
SW1P 3BT

www.cafcass.gov.uk

ਜੁਲਾਈ 2009 ਵਿੱਚ 100% ਮੁੜ ਵਰਤਣ ਯੋਗ ਕਾਰਜ 'ਤੇ ਛਾਪਿਆ ਗਿਆ