

تبصرہ، ستائش یا شکایت درج کروانا ہم آپ کی رائے جاننا چاہتے ہیں

Cafcass میں ہم ان سبھی بچوں اور کنبوں کے لئے اچھی طرح سے کام کرنا چاہتے ہیں جن کے ساتھ ہم کام کرتے ہیں

ہم نے اپنے گاہک کی دیکھ بھال کے معیارات طے کیے ہیں جو آپ کے حقوق اور آپ ہماری
جانب سے جس طرح کا سلوک کیے جانے کی توقع کرسکتے ہیں اس بارے میں بتاتا ہے۔

ہم درج ذیل کام کریں گے:

- ایک دوستانہ اور پیشہ ورانہ خدمت فراہم کریں گے اور آپ کے ساتھ احترام کا سلوک کریں گے۔
- ہر شخص کے ساتھ منصفانہ سلوک کریں گے اور ہر شخص کو اپنی خدمات تک رسائی حاصل کرنے دیں گے۔
- معاون ہوں گے اور آپ کو درکار معلومات آپ کو فراہم کریں گے۔
- اپنی خدمات کے بارے میں واضح معلومات فراہم کریں گے۔

- آسان انگریزی استعمال کریں گے اور اگر آپ کو ضرورت ہو تو معلومات دیگر زبانوں اور شکلوں میں دستیاب کرائیں گے۔
- آپ کے تبصرے اور تاثرات کو اپنی خدمات میں بہتری لانے کے لئے استعمال کریں گے۔
- یقینی بنائیں گے کہ ہمارا شکایات کا طریقہ کار واضح، سمجھنے میں آسان اور منصفانہ ہے، اور یہ کہ ہم مسائل کو جلدی سے حل کرتے ہیں۔
- بچوں اور نو عمر افراد کی آراء بغور سنیں گے۔

اگر آپ ہمارے کام کے بارے میں عمومی رائے دینا چاہتے ہیں تو، آپ ہمارا آن لائن HearNow کا سوالنامہ استعمال کرسکتے ہیں۔ آپ کا Cafcass دفتر آپ کو آپ کے لاگ ان کی تفصیلات دے سکے گا۔

Page 3

اگر میں Cafcass سے خوش نہیں ہوں تو کیا ہوگا؟

ہم بچوں اور ان کے کنبوں کو ہمیشہ ہی اعلیٰ سطح کی خدمات فراہم کرنے کے لئے سخت محنت کرتے ہیں، لیکن ہمیں معلوم ہے کہ کبھی کبھی کام ہمیشہ آپ کی مرضی کے موافق نہیں ہو سکتے ہیں۔

ہم نے آپ کو یا آپ کے کنبہ کو جو خدمت فراہم کی ہے اگر آپ اس سے ناخوش ہیں تو، براہ کرم جتنی جلدی ممکن ہو آپ ہمیں بتائیں۔ آپ اپنے Cafcass ورکر سے یا سروس مینیجر سے اپنے مسئلے کے بارے میں بات کرسکتے ہیں، جو آپ کی مدد کرسکتے ہیں۔ اگر آپ یہ کام نہیں کرسکتے ہیں تو براہ کرم ہمارے کسی کسٹمر سروس اینڈ کوالٹی کے روابط سے رابطہ کریں، جو صفحہ 6 پر مذکور ہیں۔

اگر مسئلہ کچھ عرصہ پہلے یش آیا ہے، تو بھی ہم چاہیں گے کہ آپ اس بارے میں ہمیں بتائیں اور اگر ہم سے ممکن ہو سکا تو ہم ان امور کو حل کرنے کی اپنی بہترین کوشش کریں گے۔ لوگ ہماری خدمات کے بارے میں ہم سے جو کچھ بھی کہتے ہیں ہم ہمیشہ ان سے سبق حاصل کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔

Page 4

میں ایک نوعمر شخص ہوں جو شکایت درج کروانا چاہتا ہے

آپ کس طرح میری مدد کریں گے؟

اگر آپ شکایت درج کروانے والا بچہ یا نوعمر فرد ہیں اور اگر آپ کی مرضی ہو تو آپ اپنی مدد کے لئے ایک خود مختار نمائندہ (کبھی کبھی اسے وکیل بھی کہا جاتا ہے) رکھ سکتے ہیں۔ یہ وہ شخص ہوتا ہے جو آپ کی جانب سے بات کرسکتا ہے یا آپ جو کچھ کہنا چاہتے ہیں اسے کہنے میں آپ کی مدد کرسکتا ہے۔

آپ کا وکیل آپ کی پسند کا کوئی ایسا بالغ دوست بوسکتا ہے جو آپ کے معاملے میں ملوث نہ ہو۔ یا، ہم آپ کے لئے ایسے وکیل کا انتظام کرسکتے ہیں جو بچوں اور نوعمر افراد کے لئے کام تو کرتا ہے، لیکن وہ Cafcass کا حصہ نہیں ہے۔

دیگر ایسے افراد کے
رابطے کی تفصیلات
جو آپ کی مدد کرسکتے ہیں
صفحہ 17 پر درج ہیں۔

میں ایک بالغ فرد ہوں جو

شکایت درج کروانا چاہتا ہے لیکن مدد کی ضرورت ہے

آپ کس طرح میری مدد کریں گے؟

بالغ افراد کے لئے بھی شکایت درج کروانے میں مشکل پیش آسکتی ہے۔ اگر آپ کو شکایت درج کروانے کے بارے میں مدد یا مشورہ درکار ہے ، تو ہماری کسٹمر سروس اینڈ کوالٹی ٹیم کو آپ کی مدد کر کے خوشی ہوگی۔ آپ کو ان کے رابطے کی تفصیلات اگلے صفحہ پر مل سکتی ہیں۔

Page 6

شکایت کیسے درج کروائیں

آپ اپنی شکایت کے بارے میں ہمیں درج ذیل طریقوں سے بتا سکتے ہیں:

- آپ اپنی مقامی کسٹمر سروس اینڈ کوالٹی کے رابطے پر برہم سے رابطہ کرسکتے ہیں:

شمال: 01823 340209

وسطی: 01823 340205

جنوب: 01823 340203

- لندن (London)
- برمنگھم (Birmingham)
- لیورپول (Liverpool)

- ناروچ (Norwich)
- نیوکیسل (Newcastle)
- برسٹل (Bristol)
- لیڈز (Leeds)

Page 7

- آپ ہمیں feedback@cafccass.gov.uk پر ای میل کر سکتے ہیں
- آپ ہمیں اس پتے پر خط لکھ سکتے ہیں:
Feedback @ Cafccass
6 Mendip House
High Street
Taunton
TA1 3SX
- آپ اس کتابچہ کی پشت پر دستیاب فری پوسٹ فارم استعمال کر سکتے ہیں۔

جس طرح بھی آپ ہم سے رابطہ کریں ہم آپ کو
درج ذیل باتیں جلدی سے بتائیں گے۔

- ہر مرحلے پر آپ کی شکایت کا ازالہ کون کرے گا
- آپ ان سے کس طرح رابطہ کر سکتے ہیں
- ہر مرحلے میں کتنا وقت لگے گا۔

آپ ہمارے کام کے بارے میں
تبصرہ یا ستائش بھیجنے کے لئے
رابطہ کی یہ تفصیلات بھی
استعمال کر سکتے ہیں۔

اس کے بعد کیا ہوتا ہے؟

ہماری شکایات کے طریقہ کار میں تین مرحلے ہیں۔

مرحلہ 1

مسئلے کو مقامی طور پر حل کرنا

سب سے پہلے، ہم معاملات کو مقامی طور پر حل کرنے کی کوشش کریں گے۔ ہم آپ کو مقامی دفتر میں موجود اس مینیجر کا نام بتائیں گے جو آپ کی شکایت پر نظر رکھے گا:

وہ:

- کسی مسئلے کو حل کرنے اور یہ پتہ لگانے کی کوشش کے تحت آپ سے رابطہ کریں کہ گے آپ کو کس چیز کے واقعہ ہونے کی توقع ہوگی۔
- آپ سے اور آپ کے وکیل سے (بشرطیکہ آپ کا کوئی وکیل ہو) ملاقات کرنے کی پیشکش کریں گے، یا اگر آسان تر ہو تو، یہ ٹیلیفون پر آپ سے بات کریں گے تاکہ یہ یقینی ہو جائے کہ وہ پوری طرح سے آپ کی شکایت کو سمجھتے ہیں۔
- کوئی غلط فہمی ہوگی تو اس کی وضاحت کریں گے۔
- ہمارے کام کے معیار پر نگاہ رکھیں گے۔

اس کے بعد، ہم یہ بتانے کے لئے آپ کو خط لکھیں گے کہ ہم کس نتیجے پر پہنچے ہیں اور ہم نے اس بارے میں کیا کیا ہے۔ اگر آپ کی شکایت کا پتہ چل گیا ہے تو ہم اس مرحلے پر ہی آپ کا مسئلہ حل کرنے کی کوشش کریں گے، بجائے اس کے کہ مرحلہ 2 اور 3 کی کارروائی کی جائے۔ ہم ہمیشہ اس بابت غور کریں گے کہ بچوں اور نو عمر افراد کے لئے کیا چیز بہترین ہے، اور آپ نے ہم سے ہمارے کام کے بارے میں جو کچھ بھی کہا ہے اسے بغور سنیں گے۔ ہم یہ کام ہمیشہ جتنی جلدی ہم سے ممکن ہو سکے گا کریں گے اور اس میں عموماً چار ہفتے سے زیادہ وقت نہیں لگتا ہے۔

Page 9

مرحلہ 2

تفتیش

اگر آپ کی شکایت کا پتہ نہیں چلا ہے لیکن آپ کی تشویشات مقامی سطح پر حل کرنے کی Cafcass کی کوششوں سے آپ مطمئن نہیں ہیں تو، آپ کوئی تفتیش کنندہ بحال کیے جانے کا مطالبہ کرسکتے ہیں۔ تفتیش کنندہ ایک ایسا خود مختار شخص ہوگا جو نہ آپ کے معاملے میں ملوث ہوتا ہے اور نہ ہی اس دفتر یا علاقے میں کام کرتا ہے جہاں آپ کا معاملہ زیر بحث ہے۔ یہ تفتیش کنندہ اس بابت اتفاق رائے کرنے کے لئے آپ سے ملاقات کا انتظام کرے گا کہ تفتیش میں کس چیز پر نگاہ ڈالی جائے گی۔

اگر اپنی شکایت کے بارے میں آپ کا کوئی سوال ہے یا آپ یہ جاننا چاہتے ہیں کہ اس ضمن میں کیا ہو رہا ہے تو آپ کو کسٹمر سروسز اینڈ کوالٹی مینیجر سے رابطہ کرنا چاہیے۔

ہم تفتیش کنندہ کے نتائج آپ کو ہمیشہ ایک خط میں بتائیں گے۔
ہم حتی الامکان جلد سے جلد یہ کام کریں گے اور اس میں عموماً پانچ ہفتے سے زیادہ وقت نہیں لگے گا۔ اگر ہم معاملات کو ٹھیک کرنے کے لئے کچھ کرسکتے ہیں تو، ضرور کریں گے۔

مرحلہ 3

آزادانہ جائزہ

اگر ہم نے تفتیش کے اس مرحلے پر آپ کا مسئلہ حل نہیں کیا ہے تو، آپ ایک جائزہ پینل کے ذریعہ اپنی شکایت پرنظرثانی کیے جانے کا مطالبہ کرسکتے ہیں۔

یہ پینل دو ایسے خود مختار افراد پر جو Cafcass کے واسطے کام نہیں کرتے ہیں اور ہمارے واسطے کام کرنے والے ایک سینئر مینیجر پر مشتمل ہوتا ہے۔ اگر آپ کی مرضی ہو تو، آپ پینل سے ملاقات کرسکتے ہیں اور ان سے بتا سکتے ہیں کہ آپ ابھی بھی خوش کیوں نہیں ہیں۔

اگر آپ بچہ یا نو عمر فرد ہیں تو، آپ اپنے وکیل سے اپنی مدد کرنے یا اپنے واسطے بات کرنے کو کہہ سکتے ہیں۔ اگر آپ کو بالغ فرد ہیں اور آپ کو اضافی تعاون درکار ہے تو، براہ کرم ہمیں بتائیں۔

ہم آزادانہ جائزہ ہمیشہ جتنی بھی جلدی ممکن ہوگا مکمل کریں گے۔

آپ نے جس طریقے سے میری شکایت کا ازالہ کیا ہے اگر میں اس سے ناخوش ہوں تو کیا ہوتا ہے؟

Page 11

ہمیں امید ہے کہ ہم آپ کی شکایت کا ازالہ کرسکتے ہیں۔ تاہم، اگر آپ کو لگتا ہے کہ ہم نے آپ کی شکایت کا منصفانہ جواب نہیں دیا ہے تو، آپ اپنے مقامی MP کے توسط سے پارلیمنٹری اینڈ بیلٹھ سروس اومبڈسمین (PHSO) کے نام سے موسوم ایک خود مختار تنظیم کے نام خط لکھ سکتے ہیں۔ PHSO ہمارے لئے کام نہیں کرتی ہے اور یہ اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ہم نے آپ کی شکایت کا ازالہ منصفانہ طور پر اور مناسب طریقے سے کیا ہے۔

آپ کو مزید معلومات کے لئے اور یہ معلوم کرنے کے لئے اپنے MP سے رابطہ کرنا چاہیے کہ آیا وہ آپ کی شکایت PHSO کے پاس پہنچا سکتے ہیں۔ اگر آپ بچہ یا نو عمر فرد ہیں اور کوئی وکیل ہے تو، وہ آپ کے MP کے پاس خط لکھنے میں آپ کی مدد کریں گے۔

Page 12

Cafcass کے بارے میں شکایت درج کروانا

یہ فارم آپ کی شکایت کو بہتر طور پر سمجھنے میں ہماری مدد کے لئے ہے

براہ کرم جو کچھ پیش آیا ہے اس بارے میں آپ جتنی زیادہ سے معلومات فراہم کرسکتے ہیں
فراہم کریں۔

اگر آپ یہ فارم پُر کرنے میں مدد حاصل کرنا چاہتے ہیں تو براہ کرم اپنی مقامی کسٹمر سروس اینڈ کوالٹی ٹیم سے رابطہ کریں۔

Page 13

آپ کی تفصیلات

آپ کا نام:

پتہ:

رابطہ کا فون:

ای میل پتہ:

آپ کا نسلی پس منظر:

آپ کی شکایت

آپ سے کس دفتر سے رابطہ کیا ہے؟

آپ کی شکایت کس کے بارے میں ہے؟

Page 14

یہاں سے پھاڑیں

یہاں سے نم کریں

یہاں سے نم کریں

جو غلطی ہوئی تھی وہ ہمیں بتائیں (اگر آپ کو ضرورت ہو کاغذ کا دوسرا ورق استعمال کریں):

آپ اپنی شکایت کے بارے میں ہم سے کیا کام کرنے کے خواہاں ہیں؟

یہ فارم پُر کرنے کے لئے آپ کا شکریہ

Page 15

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

[Page 16]

Page 17

مفید رابطہ کی تفصیلات

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

دیگر روابط

The Parliamentary and Health
Service Ombudsman
Millbank Tower
Millbank
London
SW1P 4QP
ہیلپ لائن: 0345 015 4033
www.ombudsman.org.uk
ای میل: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Citizens Advice Bureau
Myddelton House
115-123 Pentonville Road
London
N1 9LZ

نیشنل یوتھ ایڈووکیسی سروس
اگر آپ دشواری میں مبتلا نوعمر فرد ہیں یا آپ کو مشورہ درکار ہے، یا آپ محض کسی سے
بات کرنا چاہتے ہیں تو، آپ کال کر سکتے ہیں:
فری فون: 0800 61 61 01
www.nyas.net
ای میل: help@nyas.net

وائس
زیر نگہداشت بچوں اور نو عمر افراد کے لئے مدد
Unit 4, Pride Court
80-82 White Lion Street
London
N1 9PF
فری فون: 0808 8005792
www.voiceyp.org
ای میل: info@voiceyp.org

Page 18

My Cafcass اور Cafcass اور کنہ جاتی عدالتی نظام کے بارے میں مزید معلومات ہماری ویب سائٹ،
www.cafcass.gov.uk پر جا کر حاصل کر سکتے ہیں۔
آپ MyCafcass والے حصے (http://my.cafcass.gov.uk) پر لاگ آن کر سکتے ہیں۔
MyCafcass ایک محفوظ سائٹ ہے جس پر آپ:
• تاثرات پیش کرنے کے لئے ہمارا آن لائن وسیلہ HearNow استعمال کر سکتے ہیں
• خبریں اور معلومات پڑھ سکتے ہیں
• اپنا آن لائن Cafcass کیلنڈر دیکھ سکتے ہیں۔

اگر آپ نو عمر فرد ہیں تو آپ ایسے دیگر نو عمر افراد کی جانب سے بھیجے گئے ویڈیو بلاگز
بھی دیکھ سکتے ہیں جنہوں نے Cafcass استعمال کیا ہے۔ یا آپ Hear4U کا استعمال
کرتے ہوئے ہمارے کسی نو عمر بمسر صلاحکار سے مدد اور تعاون بھی حاصل کر سکتے ہیں۔

اپنے Cafcass کے کارکن سے لاگ آن کی تفصیلات معلوم کریں:
صارف نام: پاس ورڈ:

کنہ جاتی عدالتوں میں بچوں کو اولیت دینا

پہلی اشاعت Cafcass کے ذریعہ جنوری 2009 میں
6th Floor,
Sanctuary Buildings,
Great Smith Street,
London
SW1P 3BT

www.cafcass.gov.uk

100% باز احیاء کردہ کاغذ پر جولائی 2009 میں طبع شدہ