

Cafcass

W sądzie rodzinnym najważniejsze są dzieci

Chcesz zgłosić uwagę, pochwalić kogoś lub złożyć skargę?  
Powiedz nam o tym.

## Cafcass chce dobra wszystkich dzieci i rodzin, którym służy.

Opracowaliśmy Standardy Obsługi Klienta, w których mówimy o Twoich prawach i o tym, czego możesz od nas oczekiwać. Zobowiązujemy się do:

- przyjaznej, profesjonalnej obsługi i szacunku wobec klientów;
- uczciwego traktowania i umożliwienia wszystkim dostępu do naszych usług;
- pomocy i udzielania niezbędnych informacji;
- informowania o naszych usługach w zrozumiały sposób;
- używania prostego języka, a w razie potrzeby udzielania informacji w językach innych niż angielski i w formie zrozumiałej dla klienta;
- podnoszenia jakości naszych usług w oparciu o opinie klientów;
- zagwarantowania jasnego, zrozumiałego i uczciwego procesu rozpatrywania reklamacji oraz szybkiego rozwiązywania problemów;
- uważnego słuchania opinii dzieci i młodzieży.

### HearNow

Jeżeli chcesz wyrazić ogólną opinię o naszej pracy, możesz skorzystać z internetowego kwestionariusza HearNow. Najbliższe biuro Cafcass poinformuje Cię, w jaki sposób należy się zalogować.

# Co robić, jeżeli nie jestem zadowolony z Cafcass?

Staramy się jak najlepiej pomagać dzieciom i ich rodzinom, ale nie zawsze wszystko się nam udaje.

Jeżeli nie jesteś zadowolony z usług, które świadczyliśmy Tobie lub Twojej rodzinie, prosimy o jak najszybszą informację. Możesz o tym porozmawiać z obsługującym Cię pracownikiem Cafcass lub kierownikiem do spraw obsługi. Jeżeli jest to niemożliwe, prosimy o kontakt z jedną z osób odpowiedzialnych za obsługę klienta i jakość. Ich listę podajemy na stronie 6.

Nawet jeżeli sprawa zdarzyła się dawno, chcemy o niej wiedzieć. Zrobimy, co w naszej mocy, aby rozwiązać problem. Opinie o naszej pracy są dla nas cennym źródłem nauki.

## Jestem nieletni. Chcę złożyć skargę.

### Jak mi pomożecie?

Jeżeli jesteś dzieckiem lub młodym człowiekiem i chcesz złożyć skargę, możesz skorzystać z niezależnego przedstawiciela (po angielsku czasem zwanego „advocate”), który Ci pomoże, jeżeli sobie tego życzysz. Może on występować w Twoim imieniu i pomóc Ci w przekazaniu tego, co chcesz powiedzieć. Twoim przedstawicielem może być Twój dorosły znajomy nie uczestniczący w sprawie, o którą chodzi. Możemy też załatwić Ci przedstawiciela pracującego z dziećmi i młodzieżą, ale nie będzie on pracownikiem Cafcass.

Na stronie 17 podajemy dane innych organizacji, które mogą Ci pomóc.

# Jestem dorosły. Chcę złożyć skargę, ale potrzebuję pomocy.

Jak mi pomożecie?

Dorosłym również może być trudno złożyć skargę. Jeżeli potrzebujesz pomocy lub porady w sprawie skargi, nasz dział obsługi klienta i jakości z przyjemnością Ci pomoże. Na następnej stronie podajemy jego dane kontaktowe.

# Jak złożyć skargę?

Skargę można złożyć na kilka sposobów.

- Można zatelefonować do lokalnego działu obsługi klienta i jakości pod następujące numery:

region północny: 01823 340209

region środkowy: 01823 340205

region południowy: 01823 340203

Można przesłać nam e-mail na adres [feedback@cafcass.gov.uk](mailto:feedback@cafcass.gov.uk).

- Można napisać list na adres:

Feedback @ Cafcass

6 Mendip House

High Street

Taunton

TA1 3SX

- Można skorzystać z formularza FREEPOST znajdującego się z tyłu ulotki.

## Niezależnie od wybranej drogi kontaktu, natychmiast powiadomimy Cię:

- kto będzie zajmował się skargą na poszczególnych etapach,
- jak można się skontaktować z tą osobą,
- jak długo potrwa każdy etap.

Z powyższych adresów i numerów można również skorzystać w celu przekazania uwag i pochwał dotyczących naszej pracy.

# I co dalej?

Nasza procedura skargowa składa się z trzech etapów.

## ETAP 1

### Rozwiązanie problemu na szczeblu lokalnym

Najpierw próbujemy załatwić sprawę na szczeblu lokalnym. Podamy Ci nazwisko kierownika lokalnego biura, który zajmie się Twoją skargą.

Osoba ta:

- skontaktuje się z Tobą, aby rozwiązać ewentualne problemy i dowiedzieć się, czego sobie życzysz;
- zaproponuje spotkanie z Tobą i Twoim przedstawicielem (jeżeli go masz) lub – jeżeli tak będzie łatwiej – zadzwoni do Ciebie, aby dokładnie zrozumieć Twoją skargę;
- wyjaśni nieporozumienia;
- przyjrzy się jakości naszej pracy.

Następnie poinformujemy Cię na piśmie o naszych ustaleniach i o tym, co zamierzamy z nimi zrobić. Jeżeli skarga się potwierdzi, postaramy się rozwiązać problem na tym etapie, bez uciekania się do etapu drugiego i trzeciego. Zawsze będziemy mieć na uwadze dobro dzieci i młodzieży i uważnie słuchać opinii o naszej pracy. Zawsze staramy się działać jak najszybciej. Procedura zwykle nie trwa dłużej niż cztery tygodnie.

## ETAP 2

### Dochodzenie

Jeżeli Twoja skarga się nie potwierdzi, ale nie będziesz zadowolony z tego, co Cafcass zrobił w celu rozwiązania Twojego problemu na szczeblu lokalnym, możesz poprosić o wyznaczenie osoby prowadzącej dochodzenie. Będzie to niezależna osoba nie uczestnicząca w Twojej sprawie i nie pracująca w biurze ani w regionie, w którym toczy się Twoja sprawa. Prowadzący dochodzenie umówi się na spotkanie z Tobą, aby uzgodnić zakres dochodzenia. Jeżeli masz pytania dotyczące Twojej skargi lub chcesz wiedzieć, co się z nią dzieje, skontaktuj się z kierownikiem działu obsługi klienta i jakości. O ustaleniach dochodzenia powiadomimy Cię w liście. Robimy to najszybciej, jak to możliwe. Zwykle nie trwa to dłużej niż pięć tygodni. Jeżeli możemy coś zrobić, aby naprawić sytuację, zrobimy to.

## ETAP 3

### Niezależna weryfikacja

Jeżeli dochodzenie nie rozwiązało Twoich problemów, możesz poprosić o weryfikację swojej skargi przez zespół kontrolny. Zespół ten składa się z dwóch niezależnych osób nie pracujących w Cafcass i jednego kierownika wyższego szczebla, który jest naszym pracownikiem. Jeżeli chcesz, możesz spotkać się z członkami zespołu i wyjaśnić im, dlaczego jesteś niezadowolony. Jeżeli jesteś nieletni, możesz poprosić swojego przedstawiciela o pomoc lub o wystąpienie w Twoim imieniu. Jeżeli jesteś dorosły, ale potrzebujesz pomocy, daj nam znać. Weryfikacji zawsze dokonujemy w najkrótszym możliwym terminie.

A jeżeli nie zadowala mnie sposób  
załatwienia mojej skargi?

Mamy nadzieję, że odpowiednio załatwimy Twoją skargę. Jeżeli jednak uważasz, że nie odpowiedziliśmy na nią rzetelnie, możesz napisać do niezależnej instytucji pod nazwą Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO, Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Parlamentarnych i Służby Zdrowia) za pośrednictwem członka parlamentu reprezentującego Twój okręg. PHSO nie pracuje dla nas. Instytucja ta zagwarantuje rzetelne i właściwe załatwienie Twojej skargi.

Szczegółowych informacji udzieli reprezentujący Cię członek parlamentu. Możesz także poprosić go o przekazanie swojej skargi do PHSO. Jeżeli jesteś nieletni i masz przedstawiciela, pomoże Ci on w napisaniu listu do członka parlamentu.

# Jak złożyć skargę na Cafcass?

Ten formularz pomoże nam lepiej zrozumieć Twoją skargę

Prosimy o jak najdokładniejsze informacje o tym, co się stało. Jeżeli potrzebujesz pomocy w wypełnieniu formularza, zwróć się do najbliższego działu obsługi klienta i jakości.

# Twoje dane

Nazwisko:

Adres:

Telefon:

E-mail:

Narodowość:

# Twoja skarga

Z którym biurem się kontaktujesz?

Na kogo się skarżysz?

Tu oderwać

Tu zwilżyć

O co chodzi? (W razie potrzeby użyj jeszcze jednej kartki)

Jak mamy załatwić Twoją skargę?

**Dziękujemy za wypełnienie formularza**

Tu zwilżyć

Tu zwilżyć

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

# Przydatne kontakty

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

## Inne kontakty

The Parliamentary and Health Service Ombudsman (Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Parlamentarnych i Służby Zdrowia)  
Millbank Tower  
Millbank  
London  
SW1P 4QP  
Telefon 0345 015 4033  
[www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)  
E-mail: [phso.enquiries@ombudsman.org.uk](mailto:phso.enquiries@ombudsman.org.uk)

Citizens Advice Bureau (Biuro Porad Obywatelskich)  
Myddelton House  
115-123 Pentonville Road  
London  
N1 9LZ  
[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)  
[www.adviceguide.org.uk](http://www.adviceguide.org.uk)

National Youth Advocacy Service (Krajowa Służba Pomocy Młodzieży)  
Jeżeli jesteś młody, masz problem, potrzebujesz porady albo po prostu chcesz porozmawiać, zadzwoń.  
BEZPŁATNY TELEFON: 0800 61 61 01  
[www.nyas.net](http://www.nyas.net)  
E-mail: [help@nyas.net](mailto:help@nyas.net)

Voice  
Pomoc dzieciom i młodzieży.  
Unit 4, Pride Court  
80-82 White Lion Street  
London  
N1 9PF  
BEZPŁATNY TELEFON: 0808 8005792  
[www.voiceyp.org](http://www.voiceyp.org)  
E-mail: [info@voiceyp.org](mailto:info@voiceyp.org)

## MYCAFCASS

Więcej informacji o Cafcass i systemie sądów rodzinnych podajemy na naszej stronie [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk).

Możesz się również zalogować do MyCafcass (<http://my.cafcass.gov.uk>).

MyCafcass to bezpieczny portal, w którym możesz:

- skorzystać z formularza HearNow do przekazania nam swoich opinii,
- zapoznać się z informacjami i wiadomościami,
- przeglądać swój internetowy kalendarz Cafcass.

Młodzież może również oglądać blogi wideo swoich rówieśników, którzy skorzystali z usług Cafcass. Oferujemy też pomoc i wsparcie ze strony młodych ludzi za pośrednictwem usługi Hear4U.

Zapytaj pracownika Cafcass o dane, które umożliwią Ci zalogowanie się

Login:

Hasło:

Cafcass

W sądzie rodzinnym najważniejsze są dzieci

Publikacja: Cafcass, styczeń 2009 r.

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

[www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk)

Wydrukowano na papierze pochodzącym w 100% z recyklingu w lipcu 2009 r.

Crystal Mark

17723

Stopień zrozumiałości tekstu zaakceptowany przez Plain English Campaign (Kampanię na Rzecz Prostej Angielszczyzny)