

## Kutoa maoni, pongezi au Kulalamika Tunataka kusikia kutoka kwako

Hapa Cafcass tunataka kufanya mambo kwa usahihi kwa watoto na familia zote ambazo tunafanya kazi nazo.

Tumebuni Viwango vyetu vya Huduma kwa Wateja ambavyo vinafafanua haki zako na jinsi unavyoweza kutarajia kutendewa na sisi.

### **Tutafanya ifuatavyo:**

- Tutatoa huduma ya kirafiki na kitaalamu na kukutendea kwa heshima.
- Tutamtendea kila mtu kwa haki na kuruhusu kila mtu kufikia huduma zetu.
- Tutasaidia na kukupa maelezo unayohitaji.
- Tutakupa maelezo wazi juu ya huduma zetu.
- Tutatumia Kiingereza na kukupa maelezo katika lugha zingine na fomati kama unahitaji.
- Tutatumia maoni yako ili kuboresha huduma zetu.
- Tutahakikisha mchakato wetu wa maoni uko wazi, rahisi kuelewa na haki, na kwamba tunatatua matatizo haraka.
- Tutasikiliza kwa makini maoni ya watoto na vijana.

Sasa hivi;

Kama unataka kutoa maoni ya jumla juu ya kazi yetu, unaweza kutumia kidadisi chetu cha mtandaoni cha HearNow. Ofisi yako ya Cafcass itaweza kukupa maelezo yako ya kuingia.

## Je! Ni aje kama sijafurahishwa na Cafcass?

Kila wakati tunajaribu kutoa kiwango cha juu cha huduma ya watoto na familia zao, lakini tunajua ya kwamba wakati mwingine mambo hayaendi jinsi unavyotaka yawe.

Kama hujafurahishwa na huduma tulizokupa wewe au familia yako, tafadhali tuambie haraka iwezekavyo. Huenda ukataka kuongea kuhusu matatizo yako na mfanyikazi wako ya Cafcass au Msimamizi wa Huduma, ambaye anaweza kukusaidia. Kama huwezi kufanya hivi tafadhali wasiliana na mmoja wa wawasiliani wetu wa Huduma kwa Wateja na Ubora, aliyeorodheshwa kwenye ukurasa wa 6.

Kama tatizo lilifanyika muda uliopita, bado tungependa utuambie kuihusu na tutafanya tuwezavyo ili kutatua mambo kama tutaweza. Daima sisi hujaribu kujifunza kutoka kwa yale watu wanatwambia kuhusu huduma zetu.

## Mimi ni kijana ambaye anataka kulalamika

Mtanisaidia aje?

Ikiwa wewe ni mtoto au kijana anayelalamika unaweza kuwa na mwakilishi huru (wakati mwingine anaitwa wakili) ili kukusaidia kama ungetaka mmoja. Huyu ni mtu anayeweza kuongea na wewe au kukusaidia kusema unachotaka kusema. Wakili wako anaweza kuwa rafiki mtu mzima wa chaguo lako ambaye hahusiki katika kesi yako. Au, tunaweza kupanga wakili kwa ajili yako anayefanya kazi na watoto na vijana, lakini si sehemu ya Cafcass.

Kuna maelezo ya mawasiliano ya watu wengine ambao wanaweza kukusaidia kwenye ukurasa wa 17.

## Mimi ni mtu mzima ambaye anataka kulalamika lakini ninahitaji msaada

Mtanisaidia aje?

Inaweza kuwa vigumu kwa watu wazima kulalamika. Kama unahitaji msaada au ushauri kuhusu kulalamika, timu yetu ya Huduma kwa Wateja na Ubora itafurahia kukusaidia. Unaweza kupata maelezo yao ya mawasiliano kwenye ukurasa unaofuata.

## Jinsi ya kulalamika

Unaweza kutuambia kuhusu malalamiko yako kwa njia zifuatazo.

- Unaweza kuwasiliana na Huduma kwa Wateja na Ubora, anwani:

North: 01823 340209

Katikati: 01823 340205

South: 01823 340203

- Unaweza kututumia barua pepe kwa [feedback@cafcass.gov.uk](mailto:feedback@cafcass.gov.uk)

- Unaweza kutuandikia kwa:

Feedback @ Cafcass

6 Mendip House

High Street

Taunton

TA1 3SX

- Unaweza kutumia fomu ya FREEPOST nyuma ya kijikaratasi hiki.

Walakini ukiwasiliana na sisi daima tutakuambia yafuatayo kwa haraka.

- Ni nani atakayeshughulika na malalamiko yako kwa kila hatua

- Jinsi unavyoweza kuwasiliana nao
- Muda ambao kila hatua itachukua.

Daima unaweza kutumia maelezo haya ya mawasiliano ili kulalamika au kupongeza kazi yetu.

## Je! ni nini hufanyika baadaye?

Kuna hatua tatu za utaratibu wetu wa malalamiko.

### **HATUA YA 1**

Kutatua tatizo hilo hapa

Kwanza, tutajaribu kutatua mambo haya hapa. Tutakuambia jina la msimamizi wa ofisi ambaye ataangalia malalamiko yako.

- Atawasiliana na wewe ili kujaribu kutatua matatizo yoyote, na kujua unachotaka kifanyike.
- Atawasiliana na wewe na wakili wako (kama una mmoja) au, kama ni rahisi, ataongea kwenye simu ili kuhakikisha wanaelewa kabisa malalamiko yako.
- Atafafanua mtafaruko wowote.
- Ataangalia ubora wa kazi yetu.

Baada ya hii, tutakuandikia ili kukufafanulia tulichokipata na tulichokifanya kuihusu. Kama malalamiko yako yamethibitishwa tutajaribu kutatua matatizo yako katika hatua hii, badala ya kuendelea na Hatua ya 2 na 3. Daima tutafikiria kuhusu kinachofaa watoto na vijana, na kusikiliza ulichotuambia kuhusu kazi yetu. Daima tutafanya hivi kwa haraka iwezekanavyo na kwa kawaida huchukua muda usiozidi wiki nne.

### **HATUA YA 2**

Uchunguzi

Kama malalamiko yako hayajathibitishwa lakini hujarithishwa na majaribio ya Cafcass ya kutatua hoja zako katika kiwango hiki, unaweza kumwomba mchunguzi kuteuliwa. Mchunguzi atakuwa mtu huru ambaye hahusiki na kesi yako na asiyefanya kazi katika ofisi au eneo ambalo kesi yako iko. Mchunguzi atapanga kukutana na wewe ili mkubaliane uchunguzi utakuwa wa nini. Unapaswa kuwasiliana na Huduma kwa Wateja na Msimamizi wa Ubora kama una maswali yoyote kuhusu malalamiko yako au unataka kujua ni nini kinachofanyika Daima tutafafanua matokeo ya mchunguzi kwako katika barua. Tutafanya hivi haraka iwezekanavyo na kwa kawaida hii haitachukua zaidi ya wiki tano. Kama tunaweza kufanya kitu ili kutatua mambo, tutafanya.

### **HATUA YA 3**

Hakiki Huru

Kama hatujatatua tatizo lako mwisho wa uchunguzi huu, unaweza kuomba malalamiko yako yahakikiwe na jopo la wahakiki. Jopo lina watu wawili huru ambao hawafanyikazi na Cafcass na msimamizi mmoja mkubwa ambaye hatufanyii kazi. Kama ungependa,

unaweza kukutana na jopo na uwaambie ni kwa nini bado hujafurahishwa. Kama wewe ni mtoto au kijana, unaweza kumwomba wakili wako kukusaidia au kuongea kwa niaba yako. Kama wewe ni mtu mzima na ungependa usaidizi wa ziada, tafadhali tufahamishe. Daima tutakamilisha hakiki huru haraka iwezekanavyo.

## Ni nini hufanyika kama sijafurahishwa na jinsi mlivyoshughulikia malalamiko yangu?

Tunatumaini ya kwamba tunaweza kushughulikia malalamiko yako. Walakini, kama unadhania hatujashughulikia kwa haki malalamiko yako, unaweza kuandika barua kwa shirika huru linaloitwa Wachunguzi wa Bunge na Huduma ya Afya (Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO) kupitia mbunge wako. PHSO hawafanyi kazi na sisi na watahakikisha tumeshughulikia malalamiko yako kwa haki na vizuri.

Unapaswa kuwasiliana na mbunge wako kwa maelezo zaidi na uulize kama anaweza kupitisha malalamiko yako kwa PHSO. Kama wewe ni mtoto au kijana na una wakili, atakusaidia kuandika barua kwa mbunge wako.

## Kulalamika kuhusu Cafcass

Fomu hii ni ya kutusaidia kuelewa malalamiko yako vyema zaidi

Tafadhali tupe maelezo mengi kama iwezekanavyo kuhusu kilichofanyika.  
Tafadhali wasiliana na timu ya Huduma kwa Wateja na Ubora ya eneo lako kama ungependa msaada wa kujaza fomu hii.

## Maelezo yako

Jina lako:

Anwani:

Simu ya mawasiliano:

Anwani ya barua pepe:

Asili yako ya kijamii:

## Malalamiko yako

Ni ofisi gani unayowasiliana nayo?

Malalamiko yako yanahusu nani?

Tuambie nini kilikuwa kibaya (tumia karatasi nyingine kama unataka):

Ni nini ungependa tukufanyie kuhusu malalamiko yako?

Asante kwa kujaza fomu hii

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

#### Maelezo muhimu ya mawasiliano

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

#### Mawasiliano mengine

The Parliamentary and Health Service Ombudsman  
Millbank Tower  
Millbank  
London  
SW1P 4QP  
Laini ya msaada: 0345 015 4033  
[www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)  
E: [phso.enquiries@ombudsman.org.uk](mailto:phso.enquiries@ombudsman.org.uk)

Citizens Advice Bureau  
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

Kama wewe au kijana ana tatizo au unahitaji ushauri, au kama unataka kuongea na mtu, unaweza kupiga simu:  
FREEPHONE: 0800 61 61 01  
[www.nyas.net](http://www.nyas.net)  
Barua pepe: [help@nyas.net](mailto:help@nyas.net)

Voice

Msaada kwa watoto na vijana wanaohudumiwa.

Unit 4, Pride Court

80-82 White Lion Street

London

N1 9PF

FREEPHONE: 0808 8005792

[www.voiceyp.org](http://www.voiceyp.org)

E: [info@voiceyp.org](mailto:info@voiceyp.org)

## **Mycafcass**

Unaweza kupata mengi zaidi kuhusu Cafcass na mfumo wa mahakama ya familia kwa kutembelea tovuti yetu, [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk).

Unaweza pia kuingia kwenye sehemu ya MyCafcass (<http://my.cafcass.gov.uk>).

MyCafcass ni tovuti salama ambayo unaweza:

- Kutumia HearNow, zana yetu ya mtandaoni ya maoni
- Kusoma habari na maelezo
- Kuangalia kalenda yako ya mtandaoni ya Cafcass.

Kama wewe ni kijana unaweza pia kuangalia blogu za video kutoka kwa vijana wengine ambao wametumia Cafcass. Au unaweza kupata msaada na usaidizi kutoka kwa mmoja wa washauri wetu wa vijana kwa kutumia Hear4U.

**Muulize mfanyikazi wako wa Cafcass maelezo yako ya kufungua:**

Jina la mtumiaji:

Nywila:

Ilichapishwa kwanza na Cafcass mnamo Januari 2009

6th Floor,

Sanctuary Buildings,

Great Smith Street,

London

SW1P 3BT

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