

cafcass (Çocuk ve Aile Mahkemeleri Danışmanlık ve Destek Hizmetleri)
Putting children first
in family courts

Cafcass Hakkında Şikâyetle Bulunma

Sizin sesinizi duymak istiyoruz

Cafcass 'da birlikte çalıştığımız çocuklar ve aileler için en iyisini yapmak istiyoruz.

Haklarınızın ve size yönelik davranışlarımızla ilgili olması gereken beklentilerinizin açıklandığı Müşteri Hizmetleri Standartlarımızı oluşturduk.

Aşağıdakileri gerçekleştireceğiz:

- Samimi ve profesyonel bir hizmet sağlayacak ve size saygılı bir şekilde davranacağız.
- Herkese adil davranacak ve herkesin hizmetlerimizden faydalanabilmesini sağlayacağız.
- Yardımsever olacak ve ihtiyacınız olan her türlü bilgiyi size vereceğiz.
- Hizmetlerimiz hakkında sizi net bir şekilde bilgilendireceğiz.
- Sade bir İngilizce kullanacak ve ihtiyacınız olduğu takdirde farklı dil ve formatlarda da bilgi vereceğiz.
- Hizmetlerimizi geliştirmek üzere yorumlarınız ve geribildirimlerinizden faydalanacağız.
- Şikâyet sürecimizin şeffaf, kolay anlaşılır ve adil olmasını sağlayacak ve sorunları hızlı bir şekilde çözeceğiz.
- Çocukların ve gençlerin düşüncelerini dikkatli bir şekilde dinleyeceğiz.

hear now

Çalışmalarımız hakkında genel bir geribildirimde bulunmak isterseniz, online HearNow anketimizi doldurabilirsiniz. Bölgenizdeki Cafcass dairesi oturum açma bilgilerinizi size verecektir.

Ya Cafcass'ın çalışmalarından memnun değilsem...

Çocuklara ve ailelere kaliteli hizmet verebilmek için daima çok çalışıyoruz ancak biliyoruz ki işler her zaman sizin istediğiniz gibi yürümeyebiliyor.

Size veya ailenize sunduğumuz hizmetten memnun değilseniz, lütfen bunu bize hemen bildirin. Sorununuz hakkında size yardımcı olabilecek olan Cafcass çalışanınızla veya Hizmet Müdürüyle konuşabilirsiniz. Bunu yapamıyorsanız, lütfen sayfa 6'da belirtilen Müşteri Hizmetleri ve Kaliteden sorumlu irtibat kişilerinden herhangi biriyle iletişime geçin.

Sorun bir süre önce meydana geldiyse, yine de bunu bize anlatmanızı isteriz. Çözebileceğimiz bir sorunsanız elimizden geleni yapacağımızdan emin olabilirsiniz. Daima insanların hizmetlerimiz hakkında söylediklerinden kendimize bir ders çıkarmaya çabalarız.

Bir gencim ve Őikâyette bulunmak istiyorum

Bana nasıl yardımcı olabilirsiniz?

Çocuk veya gençseniz ve Őikâyette bulunmak istiyorsanız, istediğiniz takdirde size yardımcı olmak üzere bağımsız bir temsilci (zaman zaman vekil olarak da anılır) görevlendirilebilir. Bu temsilci sizin adınıza konuşabilecek ve söylemek istediklerinizi söylemenize yardımcı olacaktır.

Vekiliniz sizin sececeğiniz yetişkin bir arkadaşınız olabilir. Bu yetişkinin davanıza karışmamış olması gerekir. Ya da sizin için çocuklarla ve gençlerle çalışan ancak Cafcass üyesi olmayan bir vekil ayarlayabiliriz.

Sayfa 17'de size yardımcı olabilecek diğer kişilerin iletişim bilgileri verilmiştir.

Bir yetişkinim ve şikâyetle bulunmak istiyorum ancak yardıma ihtiyacım var

Bana nasıl yardımcı olabilirsiniz?

Şikâyetle bulunmak yetişkinler için de zor olabilir. Şikâyetle bulunma konusunda yardıma veya tavsiyeye ihtiyacınız olursa, Müşteri Hizmetleri ve Kalite ekibimiz size memnuniyetle yardımcı olacaktır. İletişim bilgilerini sonraki sayfada bulabilirsiniz.

Nasıl Őikâyette bulunulur?

Şikâyetinizi bize aşağıdaki yollarla iletebilirsiniz:

- AŞağıdaki numaralardan bölgenizdeki Müşteri Hizmetleri ve Kalite ekibinin irtibat kiŐisine ulaşabilirsiniz:
- Kuzey: 01274 386112
- Merkez: 01332 866480
- Güney:01823 340203

- feedback@cafcass.gov.uk adresine e-posta olarak gönderebilir
- Aşağıdaki adresten bize yazabilirsiniz:
Feedback @ Cafcass
6 Mendip House
High Street
Taunton
TA13SX
- Bu brorn sonunda bulunan ÜCRETSİZ POSTA formunu da kullanabilirsiniz.

Bize nasıl ulaşırsanız ulaşın, size daima aşağıdakileri hızlı bir şekilde anlatacağız:

- Farklı aşamalarda Őikâyetinizle kim ilgilenecek
- Bu kişilerle nasıl irtibat kurabilirsiniz
- Her aşama ne kadar sürecek.

Ayrıca çalışmalarımız hakkındaki yorum ve vglerinizi de bu iletişim bilgilerinden bize ulaşarak aktarabilirsiniz.

Sonra ne olacak?

Ŗikâyet sürecimiz üç aşamadan oluşur.

1.AŞAMA

*MATHS
ABC*

Sorunun yerel olarak çözülmesi

İlk olarak sorunları yerel olarak çözmeye çalışacağız. Size bölge ofisinde Ŗikâyetinizle ilgilenecek olan müdürün adını vereceğiz.

Onlar;

- sorunlarınızı çözmek üzere sizinle iletişime geçecek
- her türlü yanlış anlaşılmayı açıklayacak
- çalışmaların kalitesini değerlendirecek
- Ŗikâyetinizi tam olarak anlayabilmek için siz ve vekilinizle (eğer talep etmişseniz) görüşmeyi talep edecektir. Ya da sizin için daha uygunsa, Ŗikâyetiniz hakkında telefonda da görüşebiliriz.

Daha sonra size vardığımız sonuçları ve Ŗikâyetinizle ilgili neler yaptığımızı açıklayan bir yazı göndereceğiz. Daima çocuklar ve gençler için en iyi olanı bulmaya çalışacak ve çalışmalarımız hakkında bize söylediklerinize kulak vereceğiz. Bu işlemleri daima elimizden geldiğince hızlı gerçekleştireceğiz. İşlemlerin tamamlanması en fazla dört hafta sürecektir.

2.AŞAMA

İnceleme

Sorunu yerel olarak çözemsek, bir müfettişten davanızı incelemesini ve sizinle (ve varsa, vekilinizle) görüşmesini isteyebilirsiniz.

Müfettiş; davanızla bir ilgisi olmayan ve yerel olarak çalışmayan bir Cafcass Müşteri Hizmetleri ve Kalite Müdürü olacaktır.

Ayrıca müfettişin adil hareket edip etmediğini kontrol etmek üzere bağımsız bir gözlemci de talep edebilirsiniz. Bağımsız gözlemci Cafcass için çalışmaz, ancak şikâyetinizi gerektiği gibi ve adil bir şekilde inceleyip incelemediğimizi kontrol eder.

Size müfettişin vardığı sonuçları her zaman bir mektupla bildireceğiz. Bunu mümkün olduğunca hızlı bir şekilde yapacağız. Bu en fazla beş hafta sürecektir. İşleri yoluna koymak için yapabileceğimiz bir şey varsa, yapacağız.

3. AŞAMA

Bağımsız Değerlendirme

İnceleme sonunda sorununuzu çözemsek, şikâyetinizin bir değerlendirme kurulu tarafından değerlendirilmesini talep edebilirsiniz.

Kurul; Cafcass için çalışmayan iki bağımsız üye ve bir de bizim için çalışan bir kıdemli müdürden oluşur. İsterseniz, kurulla görüşebilir ve halen neden tatmin olmadığınızı onlara anlatabilirsiniz.

Çocuk veya gençseniz, vekilinizden sizi savunmasını ve sizi temsil etmesini isteyebilirsiniz. Yetişkinse ve daha fazla desteğe ihtiyacınız varsa, lütfen bunu bize bildirin.

Bağımsız değerlendirmeyi her zaman en kısa sürede tamamlamaya çalışacağız.

Œikâyetimi ele alış biçiminizden memnun kalmazsam ne olacak?

Ŗikayetinize bir çözüm getirebileceğimizi umuyoruz. Ancak Ŗikayetinize uygun bir Ŗekilde karşılık vermediğimizi düşünürseniz, milletvekiliniz aracılığıyla Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı (PHSO) adı verilen bağımsız kuruluŖa bu durumu bildiren bir yazı yazabilirsiniz. PHSO bizim için çalışmamaktadır ve Ŗikâyetinizi gerektiği gibi ve adil bir Ŗekilde ele alıp almadığımızı kontrol edecektir.

Daha fazla bilgi için milletvekilinizle iletişime geçmeli ve ondan Ŗikâyetinizi PHSO'ya havale etmesini istemelisiniz. Çocuk veya gençseniz ve bir vekiliniz varsa, o size milletvekilinize yazma konusunda yardımcı olacaktır.

Cafcass hakkında Őikâyette bulunma

Bu form Şikâyetinizi daha iyi anlamamıza yardımcı olacaktır

Lütfen olanlar hakkında bize mümkün olduğunca fazla bilgi verin. Bu formu doldururken yardıma ihtiyacınız olursa, Yerel Müşteri Hizmetleri ve Kalite ekibinizle iletişime geçin.

Sizin bilgileriniz

Adınız:

Adres:

İrtibat telefonu:

E-posta adresi:

Etnik kökeniniz:

Buradan yırtın

Şikâyetiniz

Hangi ofisle irtibat halindesiniz?

Kimin hakkında şikâyetle bulundunuz?

burayı ıslatın

Yanlış olduğunu düşündüğünüz şeyi bize anlatın (gerekirse, başka bir sayfa kullanabilirsiniz):

Şikâyetiniz konusunda ne yapmamızı istiyorsunuz?

burayı ıslatın

Bu formu doldurduğunuz için teşekkür ederiz

burayı ıslatın

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

Faydalı iletişim bilgileri

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

Diğer iletişim adresleri

Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı

Millbank Tower
Millbank
London
SW1P 4QP

Yardım hattı: 0845 015 4033
www.ombudsman.org.uk
E:phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Vatandaşlık Danışma Bürosu

Myddelton House
115-123 Pentonville Road
London
N19LZ
www.citizensadvice.org.uk
www.adviceguide.org.uk

National Youth Advocacy Service

Bir gençseniz ve bir sorunuz varsa veya tavsiyeye ihtiyaç duyuyorsanız veya sadece birileriyle konuşmak istiyorsanız; aşağıdaki numaradan bize ulaşabilirsiniz:

ÜCRETSİZ HAT: 0800 61 61 01
www.nyas.net
E-posta:help@nyas.net

The Law Society

113 Chancery Lane
London
WC2A 1PL

Telefon:020 7242 1222
www.lawsociety.org.uk
E:contact@lawsociety.org.uk

Websitesinin Çocuk Panosu bölümünde avukatların güncel bir listesi bulunmaktadır.

mycafcass

www.cafcass.gov.uk adresinde bulunan web sitemizden Cafcass ve aile mahkemesi sistemi hakkında daha fazla bilgi edinebilirsiniz.

Ayrıca Şubat 2009'dan itibaren My Cafcass bölümünde de oturum açabilirsiniz. My Cafcass içerisinde aşağıdakileri yapabileceğiniz güvenli bir alandır:

- HearNow ve bizim online geribildirim aracımızı kullanabilir
- Haberleri okuyabilir ve bilgi alabilir
- Online Cafcass takviminizi görüntüleyebilirsiniz

Gençseniz, ayrıca Cafcass kullanan diğer gençlerden gelen video bloglarını da görüntüleyebilirsiniz. Ya da Hear4U'yu kullanarak sizinle aynı yaşta olan genç danışmanlarımızdan yardım ve destek alabilirsiniz.

Oturum açma bilgilerinizi buraya yazabilirsiniz:

Kullanıcı adı:

Şifre:

cafcass

Putting children first
in family courts

Cafcass tarafından Ocak 2009'da yayınlanmıştır
6th Floor,
Sanctuary Buildings,
Great Smith Street,
London
SW1P 3BT
www.cafcass.gov.uk

Crystal

Mark

17723

Metnin açıklığı

Plain English Campaign

tarafından onaylanmıştır

© 2009 Cafcass %100 geri dönüşümlü kağıda basılmıştır

recycle