

Khiếu nại về Cafcass

Chúng tôi muốn nghe quý vị

Tại Cafcass chúng tôi muốn làm mọi việc đúng cho tất cả trẻ em và gia đình mà chúng tôi làm việc với họ.

Chúng tôi đã thiết lập Các Tiêu Chuẩn Chăm Sóc Khách Hàng để giải thích các quyền của quý vị và mong mỗi chúng tôi đối xử như thế nào với quý vị.

Chúng tôi sẽ thực hiện những việc sau đây:

- Cung cấp một dịch vụ thân hữu và chuyên môn cho quý vị và tôn trọng đối xử.
- Đối xử với mọi người công bằng và tạo cơ hội cho mọi người tiếp cận với các dịch vụ của chúng tôi.
- Sẵn sàng giúp đỡ và cung cấp thông tin quý vị cần.
- Cung cấp thông tin rõ ràng về các dịch vụ của chúng tôi.
- Sử dụng tiếng Anh dễ hiểu và cung cấp thông tin bằng các thứ tiếng khác và dạng thức quý vị cần.
- Sử dụng phê phán và phản hồi của quý vị để cải tiến các dịch vụ của chúng tôi.
- Bảo đảm tiến trình khiếu nại rõ ràng, dễ hiểu và phân minh; và rằng chúng tôi giải quyết các vấn đề nhanh chóng.
- Lắng tai nghe quan điểm của trẻ em và những người trẻ tuổi.

Bây giờ

Nếu quý vị muốn cung cấp phản hồi tổng quát về công việc làm của chúng tôi, quý vị có thể sử dụng bộ câu hỏi trực tuyến 'HearNow'. Văn phòng Cafcass của quý vị có thể cấp cho quý vị chi tiết để vào trực tuyến 'log on'.

Nếu tôi không hài lòng với Cafcass thì sao?

Chúng tôi luôn cố gắng hết sức cung cấp một dịch vụ có cấp độ cao cho các trẻ em và gia đình, nhưng chúng tôi biết rằng đôi khi những việc không thể luôn luôn xảy ra theo ý quý vị mong muốn.

Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ chúng tôi đã cung cấp cho quý vị hoặc gia đình, xin cho chúng tôi biết sớm khi quý vị có thể. Quý vị có thể muốn nói về khó khăn của quý vị với Nhân viên Cafcass hoặc Giám Đốc dịch vụ; họ có thể giúp quý vị. Nếu quý vị không thể làm được việc này, xin quan hệ với một trong những mối liên lạc về Dịch Vụ Khách Hàng và Phẩm Chất, liệt kê tại trang 6.

Nếu vấn đề xảy ra trong thời gian đã qua, chúng tôi vẫn muốn quý vị nói cho chúng tôi biết về việc ấy, và nếu chúng tôi có thể, chúng tôi sẽ làm mọi cách để giải quyết. Chúng tôi luôn cố gắng học hỏi những gì quý vị nói về dịch vụ của chúng tôi

Tôi là một người trẻ muốn khiếu nại

Quý vị giúp tôi bằng cách nào?

Nếu bạn là một trẻ em hoặc người trẻ muốn khiếu nại các bạn có thể có một người đại diện độc lập (đôi khi gọi là người biện hộ hay là 'advocate'), nếu bạn muốn có một người như vậy để giúp đỡ bạn. Đây là một người có thể nói giúp cho bạn hoặc giúp đỡ bạn nói những gì bạn muốn nói.

Người biện hộ có thể là một người bạn lớn tuổi do bạn chọn lựa không liên hệ gì đến vụ việc của bạn. Hoặc, chúng tôi có thể thu xếp giúp một người biện hộ cho bạn, người này làm việc với trẻ em và những người trẻ, nhưng không phải là thành phần của Cafcass.

Những chi tiết liên lạc của những người có thể giúp các bạn tại trang 17.

Tôi là một người lớn muốn khiếu nại nhưng cần sự giúp đỡ

Quý vị giúp tôi bằng cách nào?

Khi muốn khiếu nại, người lớn cũng gặp khó khăn. Nếu quý vị cần giúp đỡ hoặc cố vấn về khiếu nại, đội Phục Vụ Khách Hàng và Phẩm Chất sẽ vui lòng giúp quý vị. Quý vị có thể tìm thấy chi tiết liên lạc của họ ở trang kế.

Làm cách nào để khiếu nại

Quý vị có thể nói cho chúng tôi biết về khiếu nại của quý vị theo những cách thức sau:

- Quý vị có thể liên lạc với địa chỉ Phục Vụ Khách Hàng và Phẩm Chất tại:

- Bắc: 01274 386 112
- Trung: 01332 866 480
- Nam: 01823 340 203

- Quý vị có thể điện thư (e-mail) cho chúng tôi tại feedback@cafcass.gov.uk
- Quý vị có thể viết thư cho chúng tôi tại:
Feedback@Cafcass
6 Mendip House
High Street
Taunton
TA1 3SX
- Quý vị có thể điền mẫu đơn với **Hòm Thờ Bưu Điện Miễn Phí** phía sau của tờ rơi này

Tuy nhiên khi quý vị liên lạc, chúng tôi sẽ luôn luôn báo cho quý vị những việc sau một cách nhanh chóng.

- Ai là những người giúp giải quyết khiếu nại của quý vị tại mỗi giai đoạn
- Làm cách nào để quý vị liên lạc với họ
- Thời gian giải quyết ở mỗi giai đoạn là bao lâu

Quý vị cũng có thể dùng những chi tiết liên lạc này để phê phán hoặc khen tặng về công việc của chúng tôi

Tiếp đến những gì sẽ xảy ra?

Tiến trình khiếu nại của chúng tôi gồm có 3 giai đoạn.

GIAI ĐOẠN 1

Giải quyết vấn đề tại địa phương

Trước hết, chúng tôi giải quyết vấn đề tại địa phương. Chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết tên của vị giám đốc văn phòng địa phương. Vị này sẽ cứu xét khiếu nại của quý vị.

Họ sẽ:

- Liên lạc với quý vị để cố gắng giải quyết bất cứ vấn đề gì
- Giải thích bất cứ sự hiểu lầm nào
- Xem xét phẩm chất công việc của chúng tôi
- Đề nghị gặp quý vị và người biện hộ (nếu quý vị có người này) để bảo đảm họ hiểu tường tận khiếu nại của quý vị. Hoặc chúng tôi có thể nói chuyện với quý vị bằng điện thoại nếu thuận tiện cho quý vị.

Sau đó, chúng tôi sẽ viết thư cho quý vị giải thích những gì chúng tôi đã tìm thấy và chúng tôi đã làm gì đối với việc này. Chúng tôi luôn luôn nghĩ về những gì tốt nhất cho trẻ em và những người trẻ tuổi, và lắng nghe những gì quý vị đã nói về việc làm của chúng tôi. Chúng tôi luôn luôn thực hiện việc này càng nhanh càng tốt và thông thường thời gian giải quyết không quá bốn (4) tuần lễ.

GIAI ĐOẠN 2

Điều tra

Nếu chúng tôi không thể giải quyết được vấn đề tại cấp địa phương, quý vị có thể yêu cầu một điều tra viên để xem xét vụ việc và gặp quý vị (và người biện hộ, nếu có).

Điều tra viên sẽ là vị Giám đốc của Cafcass Dịch vụ Phục Vụ Khách Hàng và Phẩm Chất. Vị này không liên hệ gì đến vụ việc của quý vị và không phục vụ tại địa phương.

Quý vị còn có thể yêu cầu một quan sát viên độc lập để kiểm tra những gì điều tra viên làm để bảo đảm công việc được công bình. Quan sát viên độc lập là một người không phục vụ cho Cafcass, nhưng công việc của họ là bảo đảm chúng tôi điều tra khiếu nại của quý vị đúng cách và công bình.

Chúng tôi luôn luôn viết thư giải thích cho quý vị những điều tìm thấy của điều tra viên. Chúng tôi sẽ làm việc này càng sớm càng tốt và thời gian không quá năm (5) tuần. Chúng tôi sẽ làm bất cứ thứ gì để làm đúng mọi việc, nếu có thể.

GIAI ĐOẠN 3

Kiểm điểm độc lập

Nếu chúng tôi không giải quyết được vấn đề cho quý vị vào cuối cuộc điều tra, quý vị có thể yêu cầu kiểm điểm lại khiếu nại của quý vị bằng một hội đồng kiểm điểm.

Hội đồng được thành lập bằng hai (2) người độc lập không làm việc cho Cafcass và một vị Giám đốc niên trưởng phục vụ cho chúng tôi. Nếu muốn, quý vị có thể gặp gỡ hội đồng và trình bày cho họ biết vì lý do gì quý vị vẫn không hài lòng.

Nếu bạn là một trẻ em hoặc người trẻ, bạn có thể yêu cầu một người biện hộ hỗ trợ hoặc thay bạn để phát biểu cho bạn. Nếu quý vị là một người lớn và cần sự giúp đỡ thêm, xin vui lòng cho chúng tôi biết.

Chúng tôi luôn luôn hoàn tất kiểm điểm độc lập càng sớm càng tốt.

Nếu tôi không hài lòng với đường lối giải quyết khiếu nại của tôi thì tôi làm gì?

Chúng tôi hy vọng có thể giải quyết được khiếu nại của quý vị. Tuy nhiên nếu quý vị không nghĩ chúng tôi đã đáp ứng một cách công bình đối với khiếu nại thì quý vị có thể viết thư đến một tổ chức độc lập gọi là Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO) hay Thanh Tra Quốc Hội và Dịch Vụ Y tế thông qua vị Dân Biểu địa phương. Tổ chức PHSO không làm việc cho chúng tôi và tổ chức có nhiệm vụ bảo đảm chúng tôi giải quyết vụ khiếu nại công bình và đúng cách.

Quý vị cần liên lạc với vị Dân Biểu để biết thêm thông tin và nếu có thể, yêu cầu họ chuyển khiếu nại của quý vị đến PHSO. Nếu bạn là một trẻ em hoặc người trẻ tuổi và có người biện hộ thì vị này sẽ viết thư dùm cho bạn đến vị Dân Biểu.

Khiếu nại về Cafcass

Mẫu này giúp chúng tôi hiểu quý vị nhiều hơn

Xin vui lòng cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt về những gì đã xảy ra. Nếu quý vị muốn giúp đỡ điền mẫu này, xin vui lòng liên lạc với đội Phục Vụ Khách Hàng và Phẩm Chất.

Các chi tiết của quý vị

Tên của quý vị:

Địa chỉ:

Điện thoại liên lạc:

Nguồn gốc sắc tộc của quý vị:

Khiếu nại của quý vị

Quý vị liên hệ với văn phòng nào?

Quý vị khiếu nại ai?

Page 14

Cho chúng tôi biết những gì sai trái (nếu cần, xin quý vị viết thêm vào tờ giấy khác):

Quý vị muốn chúng tôi làm gì về khiếu nại của quý vị?

Xin cảm ơn quý vị đã điền mẫu này

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

Page 16

(Picture)

Các chi tiết liên lạc hữu ích

Cafcass

6th Floor, Sanctuary Buildings,
Great Smith Street,
London SW1P 3BT
Điện thoại số: 0844 353 3350

Các chi tiết liên lạc khác:

The Parliamentary and Health Service Ombudsman

(Thanh tra Quốc Hội và Dịch Vụ Y Tế)
Millbank Tower, Millbank
London SW1P 4QP

Đường dây giúp đỡ: 0845 015 4033

www.ombudsman.org.uk

E: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Citizens Advice Bureau (các Văn Phòng Cố Vấn Công Dân)

Myddelton House
115-123 Pentoville Road
London N1 9LZ

www.citizensadvice.org.uk

www.advice.org.uk

National Youth Advocacy Service

(Dịch vụ Quốc Gia Biện Hộ của Thanh Thiếu Niên)

Nếu bạn là người trẻ tuổi có khó khăn hoặc cần cố vấn, hoặc chỉ muốn nói chuyện với một người, bạn có thể gọi:

ĐƯỜNG DÂY MIỄN PHÍ: 0800 61 61 01

www.nyas.net

E-mail: help@nyas.net

The Law Society (Luật Sư Đoàn)

113 Chancery Lane
London WC2A 1PL
Điện thoại số: 020 7242 1222

www.lawsociety.org.uk

E: contact@lawsociety.org.uk

Trang mạng cung cấp một danh sách được cập nhật những luật sư trong Hội Đồng Trẻ Em

Cafcass của tôi

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về Cafcass và hệ thống tòa án gia đình bằng cách vào mạng, www.cafcass.gov.uk.

Kể từ tháng Hai năm 2009, quý vị còn có thể vào mạng bằng cách 'log on' phần 'My Cafcass' (<http://mycafcass.gov.gov.uk>). My Cafcass (Cafcass của tôi) là một vị trí an toàn nơi đó quý vị có thể:

- Sử dụng 'HearNow', công cụ phản hồi trên tuyến của chúng tôi
- Đọc tin tức và thông tin
- Xem lịch Cafcass trực tuyến

Nếu bạn là người trẻ, bạn còn có thể xem nhật ký bằng hình ảnh (video blogs) từ những người trẻ khác đã sử dụng Cafcass. Hoặc bạn có thể nhờ giúp đỡ và hỗ trợ từ một người trẻ mẫu mực khác bằng cách sử dụng 'Hear4U'.

Bạn có thể viết chi tiết 'log on' vào phần dưới đây:

Tên người sử dụng:

Mật mã:

Cafcass

Đặt trẻ em lên hàng đầu
tại các tòa án gia đình

Do Cafcass xuất bản và tháng Một năm 2009

6th Floor

Sanctuary Buildings,

Great Smith Street,

London

SW1P 3BT

www.cafcass.gov.uk