

ਕੈਫਕਾਸ ਦਾ ਕੰਮ

ਫੈਮਿਲੀ ਕੋਰਟ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਿਲ
ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਹਿਫਾਜ਼ਤ ਕਰਨਾ ਭਲਾਈ
ਨੂੰ ਬੜ੍ਹਾਵਾ ਦੇਣਾ

The Role of CAF/CASS

Safeguarding and promoting the
welfare of children involved in
family court proceedings

(Punjabi)

ਕੈਫਕਾਸ ਕੀ ਹੈ?

ਚਿਲਡਰਨ ਐਂਡ ਫੈਮਿਲੀ ਕੋਰਟ ਐਡਵਾਈਜ਼ਰੀ ਐਂਡ ਸੁਪੋਰਟ ਸਰਵਿਸ - ਯਾਨੀ ਕੈਫਕਾਸ - ਦਾ ਕੰਮ ਫੈਮਿਲੀ ਕੋਰਟ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਹਿਫਾਜ਼ਤ ਕਰਨਾ¹ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬੜ੍ਹਾਵਾ ਦੇਣਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਕਾਰਜ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡੇ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਾਡੀ ਨੌਕਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਕਈ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵੀ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕੰਮ ਦਾ ਠੇਕਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਫੈਮਿਲੀ ਕੋਰਟਾਂ ਵਿਚ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਕ੍ਰਿਮੀਨਲ ਕੋਰਟ (ਫ਼ੌਜਦਾਰੀ ਅਦਾਲਤਾਂ) ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ।

¹ ਚਿਲਡਰਨ ਐਂਡ ਫੈਮਿਲੀ ਕੋਰਟ ਐਕਟ 2004 ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੱਚਿਆਂ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦਾ ਇਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਫ਼ਰਜ਼ ਮਿੱਥਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਦੀ ਹਿਫਾਜ਼ਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬੜ੍ਹਾਵਾ ਦੇਣ, ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਿਹਤਮੰਦ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿਣ, ਖੁਸ਼ ਰਹਿਣ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿਚ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਵਲ ਧਿਆਨ ਦੇਣ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਆਰਥਿਕ ਭਲਾਈ ਵਿਚ ਸਹੀ ਯੋਗਦਾਨ ਦੇਣ।

ਕੈਫ਼ਕਾਸ ਕੀ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ?

ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਫੈਮਿਲੀ ਕੋਰਟ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਦਾ ਖਿਆਲ ਰੱਖਣਾ ਅਤੇ ਉਹਨੂੰ ਬੜਾਵਾ ਦੇਣਾ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰ ਕੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਗੱਲ ਸੁਣੀ ਜਾਏ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਜਿਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਵਿਚ ਅਦਾਲਤ ਸਾਥੋਂ ਮਦਦ ਮੰਗਦੀ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਕੇਸ ਅਜਿਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

- ਮਾਤਾ ਅਤੇ ਪਿਤਾ ਵੱਖ ਹੋ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਤਲਾਕ ਲੈ ਰਹੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਹਾਲੇ ਤਕ ਉਹ ਨੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੰਗ ਬਾਰੇ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕੇ
- ਸੋਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼² ਨੇ ਦਖਲ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਹਿਫ਼ਾਜ਼ਤ ਦੀ ਖ਼ਾਤਿਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮਾਪਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏ
- ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਲੋਕ ਗੋਦ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਅਦਾਲਤਾਂ, ਸੋਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼, ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਹੈਲਥ ਅਥਾਰਿਟੀਆਂ ਅਤੇ ਇਹੋ ਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਤੋਂ ਸੁਤੰਤਰ ਹਾਂ।

ਕੈਫ਼ਕਾਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕਿਹੜੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ?

ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਕੰਮ ਕੇਸ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਨੁਸਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਦਾਲਤ ਸਾਨੂੰ ਜੋ ਕਰਨ ਲਈ ਆਖੇ ਅਸੀਂ ਉਹੀ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਚਾਰ ਕੰਮ ਹਨ:

- ਚਿਲਡਰਨ ਐਂਡ ਫੈਮਿਲੀ ਰਿਪੋਰਟਰ (ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਰਿਪੋਰਟਰ) ਉਹਨਾਂ ਮਾਪਿਆਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਹੜੇ ਮਾਪੇ ਤਲਾਕ ਲੈ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਵੱਖ ਹੋ ਰਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਬਾਰੇ ਉਹ ਕੋਈ ਸਮਝੌਤਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇ। ਕਈ ਵਾਰੀ ਅਦਾਲਤ ਨੂੰ ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਵੀ ਸਮਝੌਤਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਨਾ ਹੋ ਸਕੇ, ਤਾਂ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਰਿਪੋਰਟਰ ਮਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਯਤਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਪੁੱਛ ਗਿੱਛ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਅਦਾਲਤ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰਿਪੋਰਟ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਚਿਲਡਰਨਜ਼ ਗਾਰਡੀਅਨ (ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਗਾਰਡੀਅਨ ਜਾਂ ਨਿਗਰਾਨ) ਉਹਨਾਂ ਕੇਸਾਂ ਵਿਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਦ ਸੋਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ, ਜਾਂ ਜਦ ਬੱਚੇ ਨੂੰ ਗੋਦ ਲਏ ਜਾਣ ਦਾ ਵਿਰੋਧ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ

² ਇਸ ਪਰਚੇ ਵਿਚ, 'ਸੋਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼' ਦਾ ਅਰਥ ਲੋਕਲ ਅਥਾਰਿਟੀਆਂ ਦਾ ਸਮਾਜਕ ਕੰਮ ਹੈ, ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ।

- ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਅਫਸਰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਮਾਪੇ ਸਮਝ ਜਾਣ ਕਿ ਗੋਦ ਲੈਣ ਦੇ ਕੰਮ ਦਾ ਖੁਦ ਮਾਪਿਆਂ ਲਈ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਲਈ ਕੀ ਅਰਥ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਪਤਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕੀ ਮਾਪੇ ਇਹਦੇ ਲਈ ਰਜ਼ਾਮੰਦੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ
- ਕਦੇ ਕਦੇ ਅਦਾਲਤ ਗਾਰਡੀਅਨਜ਼ ਐਂਡ ਲਿਟੇਮ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਜਿਹੇ ਕੇਸਾਂ ਵਿਚ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਦ ਮਾਪੇ ਤਲਾਕ ਲੈ ਰਹੇ ਹੋਣ ਜਾਂ ਵੱਖਰੇ ਹੋ ਰਹੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਆਪਸ ਵਿਚ ਕੋਈ ਸਮਝੌਤਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਨਿਯੁਕਤੀ ਤਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੇ ਕੇਸ ਵਿਚ ਖ਼ਾਸ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹੋਣ। ਬੱਚੇ ਨੂੰ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿਚ ਇਕ ਧਿਰ ਬਣਾ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਰਡੀਅਨਜ਼ ਐਂਡ ਲਿਟੇਮ ਬੱਚੇ ਦੇ ਹੱਕਾਂ ਅਤੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹਨਾਂ ਕੰਮਾਂ ਵਿਚ ਸਾਂਝੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਕੀ ਹਨ?

ਇਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਕੰਮਾਂ ਵਿਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਭ ਜਾਂ ਕੁਝ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ:

- ਬੱਚੇ ਦੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹਿਤਾਂ ਵਲ ਖ਼ਾਸ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ
- ਇਹਨਾਂ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਨਾ
- ਸੰਬੰਧਤ ਪੁੱਛ ਗਿੱਛ ਕਰਨਾ
- ਅਦਾਲਤ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਲਿਖ ਕੇ ਦੇਣਾ।

ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਕੰਮ ਦਾ ਇਕ ਅਹਿਮ ਹਿੱਸਾ ਹੈ - ਸਮਾਂ ਲਾ ਕੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨਾ ਅਤੇ ਪਤਾ ਕਰਨਾ ਕਿ ਉਹ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਅਤੇ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਕੈਫ਼ਕਾਸ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੱਚੇ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਚੰਗੀ ਗੱਲ ਕੀ ਹੈ?

ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਇਸ ਕੰਮ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਗੱਲਾਂ ਲੋਕ ਕੈਫ਼ਕਾਸ ਨੂੰ ਦੱਸਦੇ ਹਨ, ਕੀ ਉਹ ਗੁਪਤ ਰੱਖੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ?

ਕੈਫ਼ਕਾਸ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਹੋਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਦਾਲਤ ਕੋਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਰ ਕੰਮਾਂ ਲਈ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਕਈ ਵਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਦੇਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ - ਜੇ ਬੱਚੇ ਦੀ ਹਿਫ਼ਾਜ਼ਤ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੋਵੇ। ਇਹਤੋਂ ਅਲਾਵਾ, ਕਦੇ ਕਦੇ

ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਖ਼ਾਤਿਰ ਸਾਨੂੰ ਖੋਜ ਪੜਤਾਲ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਵੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਂ ਦੱਸੇ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਸ ਕਿਸਮ ਦੀ ਖੋਜ ਪੜਤਾਲ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕੀ ਅਦਾਲਤ ਬੱਚੇ ਦੀ ਇੱਛਾ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ?

ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿਚ ਬੱਚੇ ਦੀਆਂ ਇੱਛਾਵਾਂ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਦਾਲਤ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਦਾਲਤ ਜਿਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਵਲ ਧਿਆਨ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਇਕ ਗੱਲ ਇਹ ਵੀ ਹੈ, ਪਰ ਇਹਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਨਹੀਂ ਕਿ ਅਦਾਲਤ ਉਹੀ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਬੱਚਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਦਾਲਤ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗੀ ਕਿ ਬੱਚੇ ਦੇ ਹਿਤ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਹੜੀ ਗੱਲ ਸਭ ਤੋਂ ਚੰਗੀ ਹੈ।

ਕੀ ਅਦਾਲਤ ਕੈਫ਼ਕਾਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਸਲਾਹ ਸਦਾ ਮੰਨ ਲੈਂਦੀ ਹੈ?

ਇਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਅਦਾਲਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਹੋਏਗਾ, ਪਰ ਅਦਾਲਤ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਕੈਫ਼ਕਾਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਗੱਲ ਬੜੇ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੇਗੀ। ਜੇ ਅਦਾਲਤ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਰਿਪੋਰਟਰ ਦੀਆਂ ਸਿਫ਼ਾਰਿਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਹਦਾ ਕਾਰਣ ਦੱਸੇਗੀ।

ਕੀ ਮੇਰੇ ਵਿਚਾਰ ਸੁਣੇ ਜਾਣਗੇ?

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸਭ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕੰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਸਵਾਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਇਹ ਜਾਣਨਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਿਹੜੇ ਲੋਕ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਸਭਨਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਖਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ - ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਬੱਚੇ, ਮਾਪੇ, ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ, ਅਦਾਲਤਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਹਨ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਇਹਨਾਂ ਰੂਪਾਂ ਵਿਚ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਸਾਡੀਆਂ ਪਾਲਿਸੀਆਂ ਜਾਂ ਕੰਮ ਕਾਜ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪਹਿਲੂ ਬਾਰੇ **ਟਿੱਪਣੀ**
- ਸਾਡੇ ਕੰਮ ਦੀ ਜਾਂ ਕੈਫ਼ਕਾਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ **ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ**
- ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਵਰਤਾਰਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪਹਿਲੂ ਬਾਰੇ **ਸ਼ਿਕਾਇਤ**।

ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚੇ ਵਿਚਾਰਾਂ, ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਲੇਖਾਜੋਖਾ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਇਹਦੇ ਨਤੀਜੇ ਸਾਡੀ ਸਾਲਾਨਾ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਖੋਜ ਪੜਤਾਲ ਦੇ ਕੰਮ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਕਾਰਵਾਈ ਪੂਰੀ ਹੋ ਜਾਣ ਮਗਰੋਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਰਾਬਤਾ ਕਰਕੇ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਮੈਂ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕਿਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਾਂ?

ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਸੰਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਦੱਸੋ (ਲਿਖ ਕੇ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਚੰਗੀ ਗੱਲ ਹੈ), ਜਾਂ ਇਹ ਤੁਸੀਂ ਕੈਫਕਾਸ ਦੇ ਲੋਕਲ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਇਸ ਪਰਚੇ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦੱਸੋ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੋ। ਤੁਸੀਂ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਸਾਡੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਫਿਸ ਨੂੰ ਇਸ ਈਮੇਲ ਪਤੇ 'ਤੇ ਵੀ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ - yourviews@cafcass.gov.uk.

ਤੁਹਾਡਾ ਕੇਸ ਖਤਮ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਦੱਸਣ ਲਈ ਕੇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਹਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਮੀਟਿੰਗ ਦੀ ਮੰਗ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਮੈਂ ਕੈਫਕਾਸ ਵਲੋਂ ਮਿਲੀ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਾ ਹੋਵਾਂ ਤਾਂ?

ਸਾਡਾ ਮੰਤਵ ਸਾਰੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੁਆਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੇ ਔਖੇ ਵੇਲੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਨਿਸ਼ਾਨੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੂਰੇ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਤਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਜਾਣਨਾ ਸਾਡੇ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਢੰਗ ਵੀ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ, ਜਿੱਥੋਂ ਤਕ ਹੋ ਸਕੇ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਅਸਰਦਾਈ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਰਚੇ³, ਵਿਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਕੈਫਕਾਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਲੋਕਲ ਦਫਤਰ ਵਿਚੋਂ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.cafcass.gov.uk ਦੇ *Information* (ਜਾਣਕਾਰੀ) ਵਾਲੇ ਹਿੱਸੇ ਵਿਚ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹਾਂ, ਤਾਂ?

ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਦਾ ਕੈਫਕਾਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪਹਿਲੂ ਬਾਰੇ ਖੁਸ਼ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਹੋ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਮ ਠੀਕ ਹੋ ਸਕੇ। ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੇਸ ਦੇ ਅਖੀਰ ਵਿਚ ਵਿਚਾਰ ਦੱਸਣ ਲਈ ਮੀਟਿੰਗ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

³ Your Views Count – How to make a comment, compliment or complaint about our work

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਬਜਾਇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਜਿੰਨੀ ਵੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ ਆਪਣੇ ਲੋਕਲ ਕੈਫਕਾਸ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਰਾਬਤਾ ਕਰੋ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅੱਗੇ ਦੱਸੀਆਂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿਚ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਗੱਲ ਅਦਾਲਤੀ ਸੁਣਵਾਈ ਵੇਲੇ ਕਹਿਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਬਦਲਵਾ ਸਕਦੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਲਓ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਹਦੇ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਇਹ ਯਾਦ ਰੱਖਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਹੱਦਾਂ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੀ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੁਣਦੇ ਹਾਂ। ਬਾਲਗਾਂ ਲਈ ਇਹ ਸਮਾਂ ਕੋਈ ਘਟਨਾ ਵਾਪਰਨ ਮਗਰੋਂ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤਕ ਦਾ ਹੈ। ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਇਹਨਾਂ ਹੱਦਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਸੀਂ ਕਿਤਾਬਚੇ *Your Views Count* ਵਿਚੋਂ ਲਓ।

ਤੁਸੀਂ ਆਸ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੰਮ ਕਾਜ ਦੇ ਪੰਜ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਬੱਚਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੇਲੇ ਵੀ ਲਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਕੋਈ ਬੱਚਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੇ ਤਾਂ ਉਹਨੂੰ ਪੂਰੇ ਕੰਮ ਦੌਰਾਨ ਸੁਤੰਤਰ ਐਡਵੋਕੇਟ (ਪੱਖ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੇ) ਦੀ ਮਦਦ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ

ਅਸੀਂ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਖ਼ਾਸ ਖ਼ਤਰਾ ਤਾਂ ਨਹੀਂ। ਇਹਨਾਂ ਵਿਚ ਉਹ ਬੱਚੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਨੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਹੁੰਦੀ ਦੇਖੀ ਹੈ। ਪੁਲਿਸ, ਸੋਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਤੇ ਚਾਈਲਡ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿਚੋਂ ਆਮ ਚੈਕ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਜੀ ਪੀ ਡਾਕਟਰਾਂ, ਸਕੂਲਾਂ) ਤੋਂ ਚੈਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਦਾਲਤ ਲਈ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੋਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਨਾਲ ਵੀ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਹਿਮਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਬੱਚਿਆਂ, ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਖ਼ਤਰਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੋਵੇ।

ਵਖਰੇਵੇਂ

ਸਾਡਾ ਮੰਤਵ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀਆਂ ਨਿਜੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਹਿਮਾਇਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜਿਹਨਾਂ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਵਿਚ ਬੱਚੇ ਵੱਡੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਖਰੇਵਿਆਂ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਵਖਰੇਵਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਕੇ ਉਹਦਾ ਲੇਖਾ ਜੋਖਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ - ਜਿਵੇਂ ਨਸਲੀ ਮੂਲ, ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਖਾਸ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ - ਤਾਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਲਈ ਲਗਾਤਾਰ ਵਧੀਆ ਬਣਾਉਂਦੇ ਰਹੀਏ। ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਰੋਸ ਰੀਲੇਸ਼ਨਜ਼ ਐਕਟ ਅਮੈਂਡਮੈਂਟ ਐਕਟ 2000, ਡਿਸਏਬਿਲਿਟੀ ਡਿਸਕ੍ਰਿਮੀਨੇਸ਼ਨ ਐਕਟ 1995, ਅਤੇ ਵੈਲਥ ਲੈਂਗੂਏਜ ਐਕਟ 1993 ਅਨੁਸਾਰ ਨਸਲੀ ਬਰਾਬਰੀ ਅਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਬੜਾਵਾ ਦੇਣ ਵਿਚ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

ਜਾਣਕਾਰੀ

ਅਸੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ, ਇਹਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਹ ਹੋਰਨਾਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦਾ ਕੰਮ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਹੋਵੇ:

- ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਅਜਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸਾਨੂੰ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਾਰੇ ਕੰਮ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ 1998 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਡੇਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿਚ ਸਾਡੇ ਬਾਰੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਸ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੜ੍ਹੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ - www.cafcass.gov.uk
- ਡੇਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਰੱਖੀ ਹੋਈ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਲੈਣ ਦਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੱਕ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਫ੍ਰੀਡਮ ਆੱਫ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਐਕਟ 2000 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਵਚਨ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਇਹਦੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ ਅਤੇ ਫ੍ਰੀਡਮ ਆੱਫ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਐਕਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.cafcass.gov.uk 'ਤੇ *Information* ਵਾਲਾ ਹਿੱਸਾ ਪੜ੍ਹੋ, ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਨੇੜੇ ਦੇ ਕੈਫਕਾਸ ਆਫਿਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।

ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਈ ਹੈ।

V3-05