Cafcass
L-ewwel it-tfal
fil-qrati tal-familja

Kif tagħmel kumment,
kumpliment jew ilment

Nixtiequ nisimgħu mingħandek

Hawn għand il-Cafcass nixtiequ li nirranġaw l-affarijiet għat-tfal u l-familji kollha li naħdmu magħhom.

Aħna ħloqna l-Istandards tas-Servizz għall-Klijent tagħna li jispjegaw id-drittijiet tiegħek u kif għandek tistenna li għandna nieħdu ħsiebek.

Aħna nagħmlu dan li ġej:

- Nipprovdu servizz amikevoli u professjonali u nittrattawk bir-rispett.
- Nittrattaw lil kulħadd b'mod ġust u nippermettu aċċess lil kulħadd għas-servizzi tagħna.
- Inkunu ta' għajnuna u nagħtuk l-informazzjoni li teħtieġ.
- Nipprovdu informazzjoni ċara dwar is-servizzi tagħna.
- Nużaw Ingliż sempliċi u nipprovdu informazzjoni f'lingwi u formati oħrajn jekk teħtieġ.
- Nużaw il-kummenti u l-osservazzjonijiet tiegħek biex intejbu s-servizzi tagħna.
- Niżguraw li l-proċess tagħna tal-ilmenti huwa ċar, faċli biex jinftiehem u ġust, u li nsolvu l-problemi malajr.
- Nisimgħu bl-attenzjoni l-opinjonijiet tat-tfal u ż-żgħażagħ.

Hear now
Jekk tixtieq tagħmel kummenti ġenerali dwar il-ħidma tagħna, tista' tuża l-kwestjonarju onlajn tagħna Hear Now. L-uffiċċju Cafcass tiegħek ikun jista' jagħtik id-dettalji tal-logon tiegħek.

X'jiġri jekk m'hiniex sodisfatt bil-Cafcass?

Aħna dejjem nippruvaw nipprovdu livell għoli ta' servizz għat-tfal u l-familji tagħhom, iżda nafu li kultant l-affarijiet mhux dejjem jimxu kif tixtieqhom.

Jekk m'intix sodisfatt bis-servizz li aħna pprovdejna lilek jew lill-familja tiegħek, jekk jogħġbok għidilna mill-aktar fis possibbli. Forsi tixtieq titkellem dwar il-problema tiegħek mal-ħaddiem Cafcass tiegħek jew il-Maniġer tas-Servizz, li forsi jkun jista' jgħinek. Jekk ma tistax tagħmel dan, jekk jogħġbok ikkuntattja lil wieħed mill-kuntatti tagħna tas-Servizz għall-Klijent u l-Kwalità (*Customer Service and Quality*), elenkati f'paġna 6.

Jekk il-problema seħħet xi żmien ilu, xorta nixtiequk tgħidilna dwarha u aħna nippruvaw nirranġaw l-affarijiet kemm jista' jkun. Aħna dejjem nippruvaw nitgħallmu minn dak li jgħidulna n-nies dwar is-servizz tagħna.

Jiena persuna żgħażugħa li nixtieq nippreżenta lment

Kif se tgħinuni?

Jekk inti tifel jew persuna żgħażugħa li qed tippreżenta lment jista' jkollok rappreżentant indipendenti (kultant imsejjaħ avukat) biex jgħinek jekk tixtieq wieħed. Dan hija persuna li tista' titkellem għalik jew tgħinek tgħid dak li tixtieq.

L-avukat tiegħek jista' jkun ħabib adult tal-għażla tiegħek li mhuwiex involut fil-każ tiegħek. Inkella, nistgħu nsibu avukat għalik li jaħdem mat-tfal u ż-żgħażagħ, iżda li ma jagħmilx parti mill-Cafcass.

Hemm id-dettalji tal-kuntatt ta' persuni oħrajn li forsi jistgħu jgħinuk f'paġna 17.

Jiena adult li nixtieq nippreżenta lment iżda għandi bżonn l-għajnuna

Kif tistgħu tgħinuni?

Jista' jkun diffiċli anke għall-adulti biex dawn jippreżentaw ilment. Jekk teħtieġ għajnuna jew parir dwar kif tippreżenta lment, it-tim tagħna ta' Servizz għall-Klijent u l-Kwalità jkollhom pjaċir jgħinuk. Tista' ssib id-dettalji tal-kuntatt tagħhom fil-paġna li jmiss.

Kif tippreżenta lment

Tista' tgħidilna dwar l-ilment tiegħek bil-metodi li ġejjin.

- Tista' tikkuntattja lill-kuntatt lokali tiegħek ta' Servizz għall-Klijent u l-Kwalità fuq:
  - **It-Tramuntana:** 01823 340209
  - **Ċentrali:** 01823 340205
  - **In-Nofsinhar:** 01823 340203

- Tista' tibgħatilna email fuq feedback@cafcass.gov.uk

- Tista' tiktbilna fl-indirizz:

  Feedback @ Cafcass
  6 Mendip House
  High Street
  Taunton
  TA1 3SX

- Tista' tuża l-formola FREEPOST li tinsab fuq wara ta' dan il-fuljett.

B'kwalunkwe metodu tikkuntattjana aħna dejjem malajr ngħidulek dan li ġej:

- Min se jieħu ħsieb l-ilment tiegħek f'kull stadju
- Kif tista' tikkuntattjahom
- Kemm se jdum kull stadju.

Tista' tuża wkoll dawn id-dettalji tal-kuntatt biex tagħmel kumment jew kumpliment dwar ix-xogħol tagħna.

Issa x'imiss?

Hemm tliet stadji fil-proċess tagħna tal-ilmenti.

STADJU 1

Insolvu l-problema lokalment

L-ewwel nippruvaw nirranġaw l-affarijiet lokalment. Ngħidulek l-isem tal-maniġer tal-uffiċċju lokali li jkun se jieħu ħsieb l-ilment tiegħek. Huma:

- Jikkuntattjawk biex jippruvaw isolvu kwalunkwe problema, u biex isiru jafu dak li tixtieq li jsir.
- Joffru li jiltaqgħu miegħek u mal-avukat tiegħek (jekk għandek wieħed) jew, jekk ikun aktar faċli, ikellmuk fuq it-telefown biex jiżguraw li huma jkunu fehmu bis-sħiħ l-ilment tiegħek.
- Jispjegaw xi nuqqasijiet ta' qbil.
- Jagħtu ħarsa lejn il-kwalità tax-xogħol tagħna.

Wara dan, aħna niktbulek biex nispjegaw dak li nkunu sibna u xi nkunu għamilna dwar dan. Jekk l-ilment tiegħek jitwettaq aħna nippruvaw insolvu l-problema tiegħek f'dan l-istadju, minflok nipproċedu għall-Istadji 2 u 3. Aħna dejjem naħsbu dwar x'inhu l-aħjar għat-tfal u ż-żgħażagħ, u nisimgħu dak li tkunu għidtulna dwar xogħlna. Aħna dejjem nippruvaw nagħmlu dan malajr kemm jista' jkun u dan ġeneralment ma jieħux aktar minn erba' ġimgħat.

STADJU 2

Investigazzjoni

Jekk l-ilment tiegħek ma jitwettaqx iżda m'intix sodisfatt bit-tentattivi tal-Cafcass biex isolvu t-tħassib tiegħek f'livell lokali, tista' titlob li jkun maħtur investigatur. L-investigatur ikun persuna indipendenti li ma tkunx involuta fil-każ tiegħek u li ma taħdimx fl-uffiċċju jew iż-żona fejn il-każ tiegħek jinsab allokat. L-investigatur jagħmel arranġamenti biex jiltaqa' miegħek biex jiftiehem fuq x'hiex se tiffoka l-investigazzjoni.

Għandek tikkuntattja lill-Maniġer tas-Servizzi għall-Kiljent u l-Kwalità jekk għandek xi mistoqsijiet dwar l-ilment tiegħek jew tixtieq tkun taf x'qed jiġri dwarha.

Aħna dejjem nispjegawlek is-sejbiet tal-investigatur permezz ta' ittra. Nagħmlu dan mill-aktar fis possibbli u dan ġeneralment ma jieħux aktar minn ħames ġimgħat. Jekk nistgħu nagħmlu xi ħaġa biex nirranġaw l-affarijiet, dan nagħmluh.

STADJU 3

Reviżjoni Indipendenti

Jekk inkunu għadna ma solvejniex il-problema tiegħek fit-tmiem tal-investigazzjoni, tista' titlob biex l-ilment tiegħek ikun rivedut minn panel ta' reviżjoni.

Il-panel huwa magħmul minn żewġ persuni indipendenti li ma jaħdmux għall-Cafcass u maniġer anzjan li jaħdem għalina. Jekk tixtieq, tista' tiltaqa' mal-panel u tgħidilhom għaliex m'intix sodisfatt.

Jekk inti tifel jew żgħażugħ, tista' titlob lill-avukat tiegħek biex jappoġġak jew jitkellem għalik. Jekk int adult u tixtieq appoġġ addizzjonali, jekk jogħġbok għidilna.

Dejjem nippruvaw inlestu r-reviżjoni indipendenti mill-aktar fis possibbli.

X’jiġri jekk m’hiniex sodisfatt bil-mod kif ħadtu ħsieb l-ilment tiegħi?

Nisperaw li nkunu nistgħu nieħdu ħsieb l-ilment tiegħek. Madankollu, jekk taħseb li aħna ma weġibniex b'mod ġust għall-ilment tiegħek, tista' tikteb lil organizzazzjoni indipendenti msejħa l-Ombudsman tas-Servizzi tal-Parlament u tas-Saħħa (*Parliamentary and Health Service Ombudsman* – PHSO) permezz tal-MP lokali tiegħek. Il-PHSO ma jaħdimx għalina u dan jiżgura li aħna nkunu ħadna ħsieb l-ilment tiegħek b'mod ġust u xieraq.

Għandek tikkuntattja lill-MP tiegħek għal aktar informazzjoni u tistaqsi jekk jistgħux jgħaddu l-ilment tiegħek lill-PHSO. Jekk inti tifel jew żgħażugħ u għandek avukat, dan jgħinek tikteb lill-MP tiegħek.

Kif tippreżenta lment dwar Cafcass

Din il-formola tgħinna nifhmu aħjar l-ilment tiegħek

Jekk jogħġbok agħtina informazzjoni kemm jista' jkun possibbli dwar dak li seħħ. Jekk jogħġbok ikkuntattja lit-tim tas-Servizz għall-Klijent u l-Kwalità jekk tixtieq għajnuna biex timla din il-formola.

Id-dettalji tiegħek

Ismek:

Indirizz:

Telefown ta’ kuntatt:

Indirizz tal-email:

L-oriġni etnika tiegħek:

L-ilment tiegħek

Ma’ liema uffiċċju għandek kuntatt?

Dwar min huwa l-ilment tiegħek?

Għidilna x'mar ħażin (uża folja karta oħra jekk teħtieġ):

X'tixtieqna nagħmlu dwar l-ilment tiegħek?

Grazzi talli mlejt din il-formola

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

(Blank/photo page)

Dettalji utli ta' kuntatt

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

Kuntatti oħrajn

The Parliamentary and Health
Service Ombudsman
Millbank Tower
Millbank
London
SW1P 4QP
Helpline: 0345 015 4033
www.ombudsman.org.uk
E: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Citizens Advice Bureau
Myddelton House
115-123 Pentonville Road
London
N1 9LZ
www.citizensadvice.org.uk
www.adviceguide.org.uk

National Youth Advocacy Service
Jekk inti żgħażugħ bi problema jew tixtieq parir, jew tixtieq biss li titkellem ma' xi ħadd, tista' ċċempel:
FREEPHONE: 0800 61 61 01
www.nyas.net
Email: help@nyas.net

Voice
Għajnuna għal tfal u żgħażagħ f'tutela.
Unit 4, Pride Court
80-82 White Lion Street
London
N1 9PF
FREEPHONE: 0808 8005792
www.voiceyp.org
E: info@voiceyp.org

Il-Cafcass Tiegħi (*MyCafcass*)

Tista' ssir taf aktar dwar il-Cafcass u s-sistema tal-qrati tal-familja billi żżur il-websajt tagħna, www.cafcass.gov.uk. Tista' wkoll tidħol fit-taqsima MyCafcass (http://my.cafcass.gov.uk). MyCafcass huwa sit sigur fejn tista':

- Tuża' l-HearNow, l-għodda tagħna għal kummenti onlajn
- Taqra aħbarijiet u informazzjoni
- Tara l-kalendarju Cafcass tiegħek onlajn.

Jekk inti żgħażugħ tista' tara wkoll blogs tal-vidjo dwar żgħażagħ oħra li użaw is-servizzi ta' Cafcass. Jew tista' tikseb għajnuna u appoġġ mingħand wieħed mill-mentors żgħażagħ tagħna billi tuża Hear4U.

Staqsi lill-ħaddiem Cafcass tiegħek għad-dettalji tal-logon tiegħek:
Isem l-utent: Password:

Cafcass
L-ewwel it-tfal
fil-qrati tal-familja

Ippubblikat l-ewwel minn Cafcass f'Jannar 2009
6th Floor,
Sanctuary Buildings,
Great Smith Street,
London
SW1P 3BT
www.cafcass.gov.uk

Mitbugħ fuq karta rriċiklata 100% f'Lulju 2009