



区域调解顾问

欲查询详情或寻找您区内的区域调解顾问，请致电您区内的本厅办事处或客户关系处 (Client Relations)：免费长途电话1-877-387-7027。

根据本厅的“投诉解决程序”，并不是所有投诉都合乎条件进行检讨。以下是不合乎条件的投诉的几个例子：

- » 投诉所关乎的事情目前正由法庭审理
- » 由被拘禁的青少年所作出的投诉
- » 由寄养父母所作出的投诉（代表儿童或家庭提出的投诉除外）
- » 关乎通过卑诗社区生活协会(CLBC)获得的服务的投诉
- » 关乎通过本厅外判机构提供的服务的投诉

如果您的投诉不合乎条件，您的区域调解顾问或本厅员工将会转介您到另外一种检讨程序，以便解决您的疑虑。



Ministry of
Children and Family
Development



如果您的投诉涉及可能需要保护的小孩，请致电“儿童求助专线” (Helpline for Children)：310-1234(可从卑诗省内任何地方打出，每日24小时)。无需拨区域号码。

请浏览我们的网站查询详情：

www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm

本小册子也可见于我们的网站，并备有以下文字的版本：法文、西班牙文、简体中文、繁体中文、印度文、波斯文、旁遮普文及越南文。

解决投诉

您对我们的服务、行动或决定
是否有怨言？

我们想听您诉说！



Ministry of
Children and Family
Development

儿童及家庭发展厅致力 为儿童、青少年、家庭 及社区提供优质服务。

作为这项承诺的一部分，本厅的“投诉解决程序”以下列原则为指导方针：

- » 人人都有受到尊重的权利。
- » 对所有传统、文化、价值观及信仰持开放态度。
- » 致力积极让接受服务者参与影响他们的决策。
- » 无论是谁提出投诉，这项程序都会以儿童或青少年的权利、最佳利益及想法为依托。
- » 任何人，包括儿童、青少年及家人，都不会因为作出投诉而遭受不利的后果。
- » 个人及家庭的隐私将受到尊重。
- » 任何人，包括儿童、青少年及家人，都有权求助维权人士、亲属或朋友，支持自己完成这项程序。
- » 视乎投诉的性质以及投诉人的独特需要，本厅将会在合理的时间内对所有疑虑作出回应。
- » 本厅职员将会与所有人士积极合作，在解决投诉方面达成协议。

“投诉解决程序”怎样起作用？

我们鼓励您同为您服务的本厅员工非正式地解决您的投诉。

然而，如果您已经同那位员工讨论过您的疑虑但不满意，或者讨论您的疑虑会使您感到不自在，那么您便可以使用“投诉解决程序”。

“投诉解决程序”是一项包含两个步骤的程序，在不同区域会略有差异，但原则和标准保持不变。

步骤1：当地检讨

您或为您服务的本厅员工可以独立地或在区域调解顾问的协助下，要求本厅员工的主管检讨您的疑虑。

步骤2：正式检讨

如果您不满意那位主管所作的决定，那么地区经理或总监将会通过进行正式检讨，设法解决您的疑虑。

如果您还没有这样做，您或那位主管可联络区域调解顾问，要求协助。

在正式检讨期间，您将有机会向地区经理或总监诉说您的疑虑。

地区经理或总监可能会在与您会面期间或稍后时间作出决定。

您将会收到通知信，告诉您所作出的决定以及背后的理由。

如果您不同意所作出的决定：

如果您已完成“投诉解决程序”但仍不满意，您还有其他选择。

申诉专员公署 (Office of the Ombudsman)

申诉专员接受有关公共机构处事手法及所提供服务的查询和投诉。

电话：1 800 567-3247

传真：250 387-0198

www.ombudsman.bc.ca

儿童及青少年代表 (Representative for Children and Youth)

“儿童及青少年代表”支持儿童、青少年及在儿童福利问题方面需要帮忙的家庭。

电话：1 800 476-3933

传真：250 356-0837

电邮：rcy@rcybc.ca

www.rcybc.ca

