



區域調解顧問

查詢詳情或尋找您當地的區域調解顧問，請致電您區內的本廳辦事處，或客戶關係處(Client Relations):免費長途電話1-877-387-7027。

根據本廳的「投訴解決程序」，並不是所有投訴都合條件進行檢討。以下是不合條件的投訴的幾個例子：

- » 投訴所關乎的事情目前正由法庭審理
- » 由被拘禁的青少年所作出的投訴
- » 由寄養父母所作出的投訴(代表兒童或家庭提出的投訴除外)
- » 關乎通過卑詩社區生活協會(CLBC)獲得的服務的投訴
- » 關乎通過本廳外判機構所提供的服務的投訴

假如您的投訴不合條件，您的區域調解顧問或本廳員工將會轉介您到另一檢討程序，以便解決您的疑慮。

您的投訴若涉及可能需要保護的小孩，請致電「兒童求助專線」(Helpline for Children)：310-1234(可從卑詩省內任何地方打出，每日24小時)。毋須撥區域號碼。

詳情請瀏覽我們的網站：

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

本小冊子也可見於我們的網站，並備有以下文字的版本：法文、西班牙文、簡體中文、繁體中文、印度文、波斯文、旁遮普文及越南文。



Ministry of
Children and Family
Development

Complaint Resolution [Chinese Traditional]

解決投訴

您對我們的服務、行動或決定
是否有怨言？

我們想聽您訴說！



Ministry of
Children and Family
Development

兒童及家庭發展廳致力 為兒童、青少年、家庭 及社區提供優質服務。

作為這項承諾的一部分，本廳的「投訴解決程序」以下列原則為指導方針：

- » 人人都有受到禮待和尊重的權利。
- » 對所有傳統、文化、價值觀及信仰持開放態度。
- » 致力積極讓接受服務者參與對他們有影響的決策。
- » 無論是誰提出投訴，這項程序都會以兒童或青少年的權利、最佳利益及想法為依歸。
- » 任何人，包括兒童、青少年及家人，都不會因為作出投訴而遭受不利的後果。
- » 個人及家庭的私隱將會受到尊重。
- » 任何人，包括兒童、青少年及家人，都有權求助於維權人士、親屬或朋友，支持他們完成這項程序。
- » 視乎投訴的性質以及投訴人的獨特需要，本廳將會在合理時間內對所有疑慮作出回應。
- » 本廳職員將會與所有人士積極合作，達成解決投訴的協議。

「投訴解決程序」怎樣起作用？

我們鼓勵您同為您服務的本廳員工非正式地解決您的投訴。

然而，您若已經同那位員工商討過您的疑慮，但對結果未感滿意，或者談論您的疑慮會使您感到不自在，那麼您可以使用「投訴解決程序」。

「投訴解決程序」是一項包含兩個步驟的程序，在不同區域會略有差異，但原則和標準保持不變。

步驟1：當地檢討

您或為您服務的本廳員工可以獨立地或在區域調解顧問協助下，要求本廳員工的主管檢討您的疑慮。

步驟2：正式檢討

您若不滿意那位主管所作的決定，地區經理或總監將會進行正式檢討，設法解決您的疑慮。

您或那位主管可聯絡區域調解顧問要求協助，如果您之前還沒有與其聯絡的話。

在正式檢討期間，您將有機會向地區經理或總監訴說您的疑慮。

地區經理或總監可能會在與您會面期間或稍後時間作出決定。

您將會收到通知信，告訴您所作出的決定以及背後的理由。

若您不同意所作出的決定：

您若已完成「投訴解決程序」但仍不滿意，您還有其他選擇。

申訴專員公署 (Office of the Ombudsman)

申訴專員接受有關公共機構的處事手法及所提供服務的查詢和投訴。

電話：1 800 567-3247

傳真：250 387-0198

www.ombudsman.bc.ca

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

兒童及青少年代表支持兒童、青少年及在兒童福利問題方面需要幫忙的家庭。

電話：1 800 476-3933

傳真：250 356-0837

電郵：rcy@rcybc.ca

www.rcybc.ca

