



## Các Tham Vấn Viên Giải Quyết Vấn Đề

Muốn biết thêm chi tiết hoặc tìm một tham vấn viên giải quyết vấn đề trong khu vực quý vị, xin gọi cho văn phòng địa phương của Bộ hoặc Ban Quan Hệ Thân Chủ tại số miễn phí 1-877-387-7027.

Không phải trường hợp khiếu nại nào cũng hội đủ điều kiện được tái duyệt theo Tiến Trình Giải Quyết Khiếu Nại của bộ. Một vài thí dụ về những trường hợp khiếu nại không hội đủ điều kiện là:

- » Khiếu nại về bất cứ vấn đề gì hiện đang được đưa ra tòa
- » Khiếu nại của thanh thiếu niên đang bị giam giữ
- » Khiếu nại của cha mẹ tạm nuôi, ngoài những trường hợp khiếu nại cho một trẻ hoặc gia đình
- » Khiếu nại về các dịch vụ tiếp nhận qua Community Living BC (CLBC)
- » Khiếu nại về bất cứ dịch vụ nào được cung cấp qua một cơ quan có hợp đồng với Bộ

Nếu trường hợp khiếu nại của quý vị không hội đủ điều kiện, tham vấn viên vùng hoặc nhân viên của bộ sẽ giới thiệu quý vị đến một tiến trình tái duyệt khác để giải quyết các quan ngại của quý vị.

Nếu trường hợp khiếu nại của quý vị là về một trẻ có thể cần được bảo vệ, hãy gọi cho Helpline for Children (Đường Dây Trợ Giúp Trẻ Em) tại số: 310-1234 (từ bất cứ nơi nào trong B.C., 24 giờ mỗi ngày). Không cần dùng số vùng.

Hãy đến website của chúng tôi để biết thêm chi tiết:

[www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm](http://www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm)

Tài liệu này cũng được đăng trên website của chúng tôi bằng các ngôn ngữ sau đây: tiếng Pháp, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa giản thể, tiếng Hoa phồn thể, tiếng Ấn, tiếng Ba Tư, tiếng Punjabi và tiếng Việt.



Ministry of  
Children and Family  
Development

## Giải Quyết Khiếu Nại

Quý vị có khiếu nại về các dịch vụ, hành động hoặc quyết định của chúng tôi hay không?

Chúng tôi muốn biết!



Ministry of  
Children and Family  
Development

## *Bộ Phát Triển Trẻ Em và Gia Đình quyết tâm cung cấp dịch vụ có phẩm chất cho trẻ em, thanh thiếu niên, gia đình và cộng đồng.*

Là một phần trong quyết tâm này, Tiến Trình Giải Quyết Khiếu Nại của Bộ được áp dụng theo các nguyên tắc hướng dẫn sau đây:

- » Mọi người đều có quyền được đối xử trọn nhân phẩm và kính trọng.
- » Thăng thấn với mọi truyền thống, văn hóa, giá trị và niềm tin.
- » Cam kết tích cực cho những người tiếp nhận dịch vụ tham gia vào tiến trình quyết định ảnh hưởng đến họ.
- » Các quyền, quyền lợi tốt nhất và quan điểm của trẻ em hoặc thanh thiếu niên sẽ hướng dẫn tiến trình này, bất luận ai là người khiếu nại.
- » Sẽ không có hậu quả tai hại nào cho bất cứ người nào, kể cả trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình, vì khiếu nại.
- » Tin tức và chi tiết riêng tư của cá nhân và gia đình sẽ được giữ kín.
- » Mọi người, kể cả trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình, đều có quyền nhờ người bên vực, thân nhân hoặc bạn bè giúp họ trong suốt tiến trình này.
- » Tất cả mọi quan ngại đều được trả lời trong một thời hạn hợp lý tùy theo bản chất khiếu nại và các nhu cầu cá biệt của người đó.
- » Nhân viên bộ sẽ tích cực làm việc với mọi người để đi đến thỏa thuận giải quyết khiếu nại.

## *Tiến Trình Giải Quyết Khiếu Nại như thế nào?*

Quý vị nên tìm cách giải quyết khiếu nại bản chính thức với nhân viên của bộ.

Tuy nhiên, nếu quý vị đã thảo luận với nhân viên về các quan ngại của mình và không hài lòng, hoặc nếu quý vị cảm thấy không thoải mái để thảo luận các quan ngại của mình, quý vị có thể dùng Tiến Trình Giải Quyết Khiếu Nại.

Tiến Trình Giải Quyết Khiếu Nại là một tiến trình gồm hai bước và khác nhau một chút tùy theo vùng, nhưng vẫn theo cùng các nguyên tắc và tiêu chuẩn.

### *Bước 1: Tái Duyệt Địa Phương*

Quý vị hoặc nhân viên của bộ đều có thể, cá nhân mỗi người hoặc nhờ một tham vấn viên giải quyết vùng giúp, yêu cầu trưởng toán nhân viên của bộ tái duyệt quan ngại của quý vị.

### *Bước 2: Tái Duyệt Chính Thức*

Nếu quý vị không hài lòng về quyết định của trưởng toán, quản lý địa phương hoặc giám đốc sẽ cố giải quyết quan ngại của quý vị bằng tiến trình tái duyệt chính thức.

Nếu quý vị chưa xin tái duyệt chính thức, quý vị hoặc trưởng toán có thể liên lạc với tham vấn viên giải quyết vùng để nhờ giúp.

Trong tiến trình tái duyệt chính thức, quý vị sẽ có cơ hội nói chuyện với quản lý địa phương hoặc giám đốc về các quan ngại của mình.

Quản lý địa phương hoặc giám đốc có thể đưa ra quyết định trong buổi họp với quý vị hoặc sau đó.

Quý vị sẽ nhận được thư thông báo về quyết định và các lý do đi đến quyết định đó.

## *Nếu quý vị không đồng ý với quyết định:*

Nếu quý vị đã hoàn tất Tiến Trình Giải Quyết Khiếu Nại và vẫn không hài lòng, quý vị có thêm những cách khác.

### *Văn Phòng Điều Tra Viên (Ombudsman)*

Điều Tra Viên nhận thắc mắc và khiếu nại về cách làm việc và các dịch vụ do các cơ quan công cung cấp.

Điện Thoại: 1 800 567-3247

Fax: 250 387-0198

[www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca)

### *Đại Diện cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên*

Đại Diện cho Trẻ Em và Thanh Thiếu Niên yểm trợ cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình nào cần được giúp về các quan ngại liên quan đến an sinh trẻ em.

Điện Thoại: 1 800 476-3933

Fax: 250 356-0837

Email: [rcy@cybc.ca](mailto:rcy@cybc.ca)

[www.rcybc.ca](http://www.rcybc.ca)

