

چگونه می توانید نظرات یا شکایات خود را مطرح کنید؟

نظرات شما ما را یاری می دهد تا خدمات خود را بهبود بخشیم. چنانچه باز خوردی در مورد خدمات ما دارید، می توانید به روش های زیر اطلاع رسانی کنید:

- 1- با کارمند مربوطه مستقیماً در مورد آن گفتگو کنید.
 - 2- فرم رضایتمندی سازمان ما را تکمیل کنید. این فرم را می توانید از طریق قسمت پذیرش و وبسایت سازمان دریافت نمایید.
 - 3- چنانچه فکر می کنید حقوق شما به طور کامل رعایت نشده، یا تمایل به طرح مستقیم اعتراض خود با کارمند مربوطه را ندارید، می توانید شکایت خود را به شکل مکتوب با مدیر قسمت مربوطه و یا در صورت نیاز با مدیریت سازمان در میان بگذارید.
- شکایت رسمی خود را از طریق آدرس الکترونیکی feedback@impactnorthshore.ca برای ما ارسال کنید یا به قسمت پذیرش تحویل دهید.
- نسخه ای از شکایت نامه ی شما به مدیر قسمت مربوطه، مدیریت سازمان و یا سایر افراد ذیربط ارائه می شود.
 - کسی که شکایت را به او تحویل داده اید طی پنج روز کاری با شما تماس خواهد گرفت.
 - چنانچه فکر می کنید به شکایت شما رسیدگی نشده، می توانید برای گفتگو در این باره با تعیین وقت قبلی، با مدیر قسمت مربوطه یا مدیریت سازمان ملاقات کنید.
 - شکایت رسمی شما برای بهبود خدمات آینده سازمان مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

حقوق و مسئولیت های شما به عنوان مراجعه کننده



At Impact North Shore we are dedicated to offering comprehensive and innovative services for newcomers, and to strengthening inclusion and equity.

#207-123 East 15th Street, North Vancouver
t: 604-988-2931
e: office@impactnorthshore.ca
w: www.impactnorthshore.ca

حریم خصوصی و محرمانه بودن اطلاعات

از تمامی اطلاعات گردآوری شده از طریق فرم ثبت نام این سازمان، مطابق با قوانین حفظ حریم خصوصی دولتهای مرکزی و استانی حفاظت می شود. از این اطلاعات جهت ارائه خدمات به شما و یا تحلیل های آماری در گزارش ها استفاده خواهد شد. ما به منظور بررسی کیفیت خدمات سازمان و با انجام تحقیقات، از این اطلاعات بدون ذکر نام و مشخصات فردی، صرفا در قالب اعداد و آمار در ارائه گزارش به دولت فدرال و یا استان بی سی استفاده می کنیم. طبق قانون، نام و اطلاعات شخصی شما با افراد و سازمان های دیگر به اشتراک گذاشته نخواهد شد.

لازم به ذکر است، چنانچه شما اطلاعات خود را در اختیار کارکنان ما قرار دهید یا با آنها در مورد مشکلی صحبت کنید و یا از طرف این سازمان به مرکز دیگری ارجاع شوید، نام شما هرگز در گزارشات ارائه شده به دولت درج نخواهد شد.

تنها در دو مورد اطلاعات شما به اشتراک گذاشته می شود:

- 1- بنا به درخواست دادگاه و یا مراجع قانونی دیگر
- 2- برای پیشگیری از آسیب به شما یا افراد دیگر

حقوق و مسئولیت های شما به عنوان مراجعه کننده

این سازمان می کوشد که خدمات خود را با کیفیت بالا به افراد و خانواده ها ارائه نماید. ما بر این باوریم برای ایجاد و حفظ محیطی با خدمات عالی، فراگیر و محترمانه می بایست احترام متقابل بین مراجعین، کارکنان و داوطلبان برقرار باشد.

حقوق شما

شما به عنوان مراجعه کننده به این سازمان، از حقوق زیر برخوردار هستید:

- با شما با عزت و احترام رفتار شود.
- به خدمات ما بدون احساس تبعیض دسترسی داشته باشید.
- اطلاعات شما بصورت خصوصی و محرمانه حفظ شود.
- خدمات حرفه ای متناسب با نیازتان دریافت کنید.
- از سایر خدمات و منابع موجود اطلاع یابید.
- نوع خدمات دریافتی از سازمان ما، منوط به تصمیم شما باشد.
- اختیار خودداری از دریافت یک سرویس یا ادامه آن را داشته باشید.
- امکان ارائه نظرها و پیشنهادها را داشته باشید.
- از مراحل طرح شکایت در این سازمان مطلع شوید.

مسئولیت های شما

شما به عنوان مراجعه کننده به این سازمان، مسئولیت های زیر را برعهده دارید:

- با سایر مراجعین، کارکنان و داوطلبان با عزت و احترام برخورد کنید.
- کمک کنید تا فضای سازمان ما امن و عاری از تبعیض باشد.
- به حقوق سایر مراجعین، کارکنان و داوطلبان احترام بگذارید.
- حریم خصوصی سایرین را حفظ کنید.
- در جریان دریافت خدمات بطور فعال مشارکت کنید.
- راس زمان مقرر در قرارهای ملاقات یا کارگاه های آموزشی حضور یابید.
- چنانچه قادر به حضور نیستید، پیشاپیش به کارکنان ما اطلاع دهید.
- برای رسیدگی هرچه بهتر به نیازهای شما، مشکلات پزشکی خود، ناتوانی یا خدمات فرهنگی مورد نیازتان را به کارکنان ما اطلاع دهید.
- هرگونه تغییر در اطلاعات خود (مانند شماره تلفن یا نشانی محل سکونت) را به آگاهی کارکنان ما برسانید.

