

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.

حقوق و مسئولیت های شما به عنوان مراجعه کننده

این سازمان می کوشد خدمات خود را با کیفیت بالا به افراد و خانواده ها ارائه دهد. ما بر این باوریم که 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 به شایستگی و محترمانه رفتار شود.
- به خدمات ما بدون احساس تبعیض دسترسی داشته باشید.
- اطلاعاتتان 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 پیشنهادهایتان 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 به شایستگی و محترمانه برخورد کنید.
- کمک کنید تا فضای سازمان ما امن و عاری از تبعیض باشد.
- به حقوق سایر مراجعین، کارکنان و داوطلبان احترام بگذارید.
- اطلاعات محرمانه دیگران را حفظ کنید و به حریم خصوصی آنان احترام بگذارید.
- در جریان دریافت خدمات بطور فعال مشارکت داشته باشید.
- راس زمان مقرر در قرارهای ملاقات یا کارگاه های آموزشی حضور یابید.
- اگر قادر به حضور در جلسه نیستید، لطفا پیشاپیش به کارکنان ما اطلاع دهید.
- برای رسیدگی هرچه بهتر به نیازهای شما، لطفا 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.

حریم خصوصی و اطلاعات محرمانه

همه اطلاعات گردآوری شده در فرم ثبت نام این سازمان، براساس قوانین حفظ حریم خصوصی دولت های مرکزی و استانی محفوظ است. از این اطلاعات جهت ارائه خدمات به شما یا تحلیل های آماری در گزارش ها استفاده خواهد شد. ما به منظور بررسی کیفیت خدمات سازمان یا انجام تحقیقات، از این اطلاعات بدون ذکر نام و مشخصات فردی، صرفاً در قالب اعداد و آمار جهت ارائه گزارش به دولت فدرال 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 اطلاعاتتان را در اختیار کارکنان ما بگذارید یا با آنها در مورد مشکلی صحبت کنید یا از طرف این سازمان به مرکز دیگری ارجاع شوید، نام شما هرگز در گزارش های ارائه شده به دولت درج نخواهد شد.

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

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



چگونه می توانید نظرات یا شکایات خود را مطرح کنید؟

نظرات تان ما را یاری می دهد تا خدمات خود را بهبود بخشیم. می توانید بازخوردهایتان را در مورد خدمات ما به روش های زیر اطلاع دهید:

- 1- با کارمند مربوطه مستقیماً در مورد آن گفتگو کنید.
 - 2- فرم نظرسنجی سازمان را جهت بهبود خدمات ما تکمیل کنید. این فرم را می توانید از طریق بخش پذیرش یا وبسایت سازمان دریافت کنید.
 - 3- اگر 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 بخش موردنظر 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 بخش پذیرش تحویل دهید.
 - شکایت رسمی شما جهت بهبود خدمات آینده سازمان حتما مورد بررسی قرار خواهد گرفت.
 - نسخه ای از شکایت نامه ی شما به مدیربخش مربوطه، مدیریت سازمان و سایر افراد ذیربط ارائه می شود.
 - کسی که شکایتتان را به او تحویل داده اید طی پنج روز کاری با شما تماس خواهد گرفت.
 - اگر فکر می کنید به شکایت شما رسیدگی نشده، می توانید برای گفتگو در این باره با تعیین وقت قبلی، با مدیر بخش مربوطه یا مدیریت سازمان ملاقات کنید.