

Ваші Права та Обов'язки як Клієнта



У Impact North Shore ми прагнемо пропонувати комплексні та інноваційні послуги для новоприбулих до Канади і сприяти інклюзивності та рівноправ'ю.

Ваші Права та Обов'язки як Клієнта

Impact North Shore працює над наданням високоякісних індивідуальних послуг та послуг сім'ям. Ми віримо, що взаємоповага між клієнтами, співробітниками і волонтерами – це найкращий спосіб створення та підтримання комфортної атмосфери, різноманітності та поваги.

Ваша участь у заходах Impact North Shore означає, що ви згодні дотримуватися прав і обов'язків, зазначених у цьому документі.

Ваші Права:

Як клієнт Impact North Shore, у вас є право на:

- **Ставлення до вас з гідністю та повагою.** Ваші потреби, цінності, переконання та досвід будуть поважатися, і ви можете очікувати отримання безпечних послуг, які підтримують ваші ідентичність та особистість.
- **Отримання послуги у безпечний, поважний, інклюзивний та недискримінаційний спосіб.** Ми дотримуємося *the BC Human Rights Code*.
- **Збереження конфіденційності вашої особистої інформації.**
- **Отримання професійних послуг,** що відповідають вашим потребам, і надання їх нашими співробітниками у межах їхньої компетентності.
- **Отримання інформації про інші наявні ресурси та послуги у громаді.** За запитом ми надамо посилання та передамо інформацію.
- **Вибір послуг Impact North Shore, які ви хочете отримати** на основі вашої правомірності та потреб, і наданої інформованої згоди.
- **Інформування про строки надання послуг.** Ми зробимо все можливе, щоб повідомити вас про час очікування послуг і, за запитом, надамо інформацію про альтернативні послуги.
- **Відмову від послуг або припинення їх отримання у будь-який час.** Ми повідомимо вас про можливі наслідки відмови, якщо такі є.
- **Надання відгуків, пропозицій та поставлення питань нашим співробітникам.**
- **Знання процедури подання скарги** і адекватне та своєчасне її вирішення.

Ваші Обов'язки:

Як клієнт Impact North Shore, ви маєте наступні обов'язки:

- **Поважати права інших клієнтів, співробітників та волонтерів** і ставитися до них з гідністю та повагою.
- **Сприяти створенню комфортного середовища, яке є безпечним, поважним, інклюзивним та вільним від дискримінації, загроз, психологічного тиску та насильства** щодо інших клієнтів, співробітників, волонтерів або будь-яких інших осіб.
- **Не здійснювати дій, які можуть загрожувати безпеці і здоров'ю** інших клієнтів, співробітників, волонтерів або будь-яких інших осіб. Це включає мову і поведінку, що сприяють ейблізму, ейджизму, класизму, ксенофобії, расизму, сексизму, гомофобії та трансфобії.
- **Зберігати конфіденційність та приватність інших осіб**, включаючи клієнтів, співробітників та волонтерів.
- **Активно брати участь у наданих вам послугах** і разом із нашою підтримкою вирішувати ваші потреби.
- **Дотримуватися наших протоколів з охорони здоров'я та безпеки.** Ми просимо вас утримуватися від особистих відвідувань, якщо ви відчуваєте себе погано.
- **Надавати співробітникам необхідну інформацію** своєчасно для отримання послуг.
- **Поважати і дотримуватися правил програм**, включаючи своєчасне відвідування зустрічей, семінарів та занять
- **Попереджати співробітників заздалегідь, якщо ви не зможете взяти участь або запізнюєтеся** на вашу зустріч, семінар чи заняття.
- **Звертатися та користуватися послугами протягом визначених робочих годин і через офіційні канали надання послуг.** Прохання утримуватися від звертання до персоналу за послугами поза офіційними робочими годинами або межами роботи.
- **Повідомляти нашому персоналу про будь-який медичний стан, інвалідність, мовні, культурні або інші потреби**, які ми повинні знати для кращого надання послуг.
- **Своєчасно повідомляти нашому персоналу про будь-які зміни у вашій інформації**, такі як контактна інформація, імміграційний статус тощо.

Impact North Shore залишає за собою право призупинити, відмовити або припинити надання послуг будь-кому, хто не дотримується обов'язків клієнта, визначених у цьому документі.

Приватність і конфіденційність

Ми зберігаємо конфіденційність усієї інформації, зібраної у ваших реєстраційних формах відповідно до федерального та місцевого законодавства про конфіденційність і нашої Політики конфіденційності. Наш персонал використовуватиме вашу інформацію для зв'язку з вами, надання адекватних послуг на основі вашої правомірності та потреб, а також для складання статистичних звітів. Ми передаємо анонімні загальні числа та іншу інформацію у звітах нашим спонсорам, Провінційному уряду Британської Колумбії або Федеральному уряду Канади для моніторингу якості послуг Impact North Shore або для досліджень.

Як правило, ми не розголошуємо ваше ім'я чи будь-яку особисту інформацію, яку можна пов'язати з вами.

Зверніть увагу, що якщо ви повідомляєте нашому персоналу інформацію, обговорюєте з ними вашу проблему, або якщо ми надамо направлення, ваше ім'я ніколи не буде включено до будь-яких записів, які ми надсилаємо уряду.

Є дві виняткові ситуації, коли ми можемо розкрити вашу інформацію:

1. Якщо ми зобов'язані зробити це відповідно до закону або судового рішення
2. Для запобігання заподіяння шкоди вам чи іншій особі.



Як ви можете залишити відгук або подати скаргу?

Ваші відгуки допомагають нам удосконалювати наші послуги. Якщо у вас є будь-які думки чи занепокоєння щодо нашого сервісу, ви можете:

1. Звернутися безпосередньо до співробітника щодо ваших зауважень.
2. Заповнити опитування про задоволеність послугами, яке можна знайти на стійці та веб-сайті Impact North Shore.
3. Якщо ви вважаєте, що ваші права не були дотримані, вам незручно розмовляти безпосередньо зі співробітником, або ви віддаєте перевагу поданню офіційної скарги:
 - Ви можете подати офіційну скаргу шляхом:
 - Відправлення письмової скарги на електронну адресу feedback@impactnorthshore.ca
 - Відправлення письмової скарги поштою за адресою:
Impact North Shore
207 – 123 East 15th Avenue
North Vancouver, BC, V7L 2P7
 - Якщо ви не можете подати письмову скаргу електронною поштою або поштою, ви можете зв'язатися з менеджером за номером 604-988-2931 для подання скарги усно.
 - За потреби наші співробітники можуть допомогти вам подати офіційну скаргу.
 - Ми надамо підтвердження отримання вашої скарги протягом 5 робочих днів з моменту її отримання і пояснимо подальші кроки у процесі. Копії скарги будуть передані Менеджеру, Виконавчому Директору та іншим відповідним сторонам.
 - Ми розглядаємо всі скарги. Поліпшення вносяться з метою удосконалення наших програм, політик і тренінгів.