

چگونه می توانید بازخورد داده یا شکایتی طرح کنید؟

بازخوردهای شما ما را یاری می دهد تا خدمات خود را بهبود دهیم. چنانچه نظر یا دغدغه ای در مورد خدمات ما دارید می توانید:

- 1- با کارکنان ما مستقیماً در مورد آن گفتگو کنید.
 - 2- یک فرم بررسی رضایتمندی تکمیل کنید. این فرم از طریق میز پذیرش سازمان و وب سایت ما در دسترس شما قرار دارد.
 - 3- چنانچه فکر می کنید حقوقتان حفظ نشده یا تمایل به طرح مستقیم اعتراض خود با یکی از کارکنان ما ندارید، می توانید یک شکایت رسمی را به شکل مکتوب با مدیر برنامه و یا در صورت نیاز با مدیر عامل سازمان در میان بگذارید. چنانچه شکایتی رسمی طرح می کنید:
- نامه شما می تواند از طریق نشانی الکترونیکی feedback@nsms.ca ارسال یا به میز پذیرش ارائه گردد.
 - شکایت های رسمی برای بهبود خدمات آینده مورد بررسی قرار خواهد گرفت.
 - تصویری از شکایت به مدیر برنامه، مدیر عامل یا افراد ذیربط دیگر ارائه می شود.
 - کسی که شکایت را به او تسلیم کرده اید ظرف 5 روز با شما خواهد گرفت.
 - چنانچه فکر می کنید به شکایت شما رسیدگی نشده، می توانید برای مذاکره در این خصوص با تعیین وقت قبلی با مدیر برنامه یا مدیر عامل ملاقات کنید.

حقوق و مسئولیت های شما به عنوان دریافت کننده خدمات



At North Shore Multicultural Society (NSMS) we are dedicated to building a harmonious and inclusive North Shore community; helping immigrants and refugees integrate successfully into life in Canada.

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

حریم خصوصی و محرمانه

ما از تمامی اطلاعاتی که از طریق فرم ثبت نام گردآوری می‌نماییم، بر اساس قوانین حفظ محرمانگی دولت های مرکزی و استانی حفاظت می‌کنیم. کارکنان ما از اطلاعات شما برای تماس و برآوردهای آماری در گزارشات استفاده می‌کنند. به عنوان یک قاعده، ما هرگز نام یا هرگونه اطلاعات دیگری که بتواند به شما مرتبط شود را با دیگران به اشتراک نمی‌گذاریم. ما حتی برای بررسی کیفیت خدماتمان توسط دولت های مرکزی و استانی و یا برای تحقیقات هرگز نام، شماره کامل و اطلاعات دیگر شما را با جایی به اشتراک نمی‌گذاریم.

لطفاً توجه فرمایید که چنانچه شما اطلاعاتتان را به کارکنان ما بدهید، با آنها در مورد مشکلاتان حرف بزنید، یا اگر شما را به جایی دیگر ارجاع دهیم، نام شما هرگز در هیچ سندی که به دولت ارائه می‌شود درج نخواهد شد.

در دو مورد **نادر** زیر اطلاعات شما به سایرین داده می‌شود:

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

حقوق و مسئولیت های شما به عنوان دریافت کننده خدمات

این سازمان برای ارائه خدمات با کیفیت به افراد و خانواده ها فعالیت می‌کند. ما بر این عقیده ایم که احترام متقابل بین مراجعین با کارکنان و داوطلبان ما بهترین راه ایجاد و حفظ یک فضای خدمت رسانی عالی، فراگیر و توأم با احترام است.

حقوق شما

شما به عنوان یک مراجعه کننده، در سازمان ما از این حقوق برخوردارید:

- با عزت و احترام با شما رفتار شود.
- به خدمات ما بی اینکه تبعیضی حس کنید دسترسی داشته باشید.
- اطلاعات شما خصوصی و محرمانه حفظ شود.
- خدمات را به شکلی حرفه ای و متناسب با نیازتان دریافت کنید.
- در مورد دسترسی اتان به سایر خدمات و منابع اطلاعات دریافت کنید.
- در مورد اینکه می‌خواهید چه خدماتی از سازمان ما دریافت کنید، خود تصمیم بگیرید.
- می‌توانید از دریافت یک سرویس خود داری کرده یا از ادامه آن خود داری کنید.
- حق دارید بازخورد خود را ارائه نمایید.
- از فرایند شکایت در این سازمان اطلاع داشته باشید.

مسئولیت های شما

- شما به عنوان یک مراجع، در سازمان ما این مسوولیت ها را بر عهده دارید:
- با سایر مراجعین و با کارکنان و داوطلبان ما با عزت و احترام بر خورد کنید.
- کمک کنید تا فضای خدمت رسانی در سازمان ما امن و عاری از تبعیض باشد.
- به حقوق سایر مراجعین، کارکنان و داوطلبان ما احترام بگذارید.
- حریم خصوصی و محرمانه سایرین را حفظ کنید.
- بشکلی فعال در جریان دریافت خدمات خود مشارکت کنید.
- سر موعد در وعده های ملاقات یا کارگاههای آموزشی حضور یابید. چنانچه قادر به حضور نیستند، پیشاپیش به کارکنان ما اطلاع دهید.
- لطفاً برای رسیدگی هرچه بهتر به نیازهایتان، در مورد مشکلات پزشکی، ناتوانی ها یا خدمات فرهنگی که لازم دارید به کارکنان ما اطلاع دهید.
- هرگونه تغییر در اطلاعات تماس خود (مانند شماره تلفن و نشانی محل سکونت) را به آگاهی کارکنان ما برسانید

