



حقوق ومسؤوليات العميل

Client Rights and Responsibilities

(Arabic Version)

S.U.C.C.E.S.S. عن

هي منظمة خيرية غير ربحية، غير حزبية و غير دينية تأسست في عام 1973. و نحن عضو من منظمة United Way من البر الرئيسي الأدنى والمعتمدة من قبل مجلس الاعتماد.

مستوحين من رؤيتنا لعالم من تناغم متعدد الثقافات، مهمتنا هي بناء جسور الترابط و استنمار التنوع و دعم التكامل و الاستقرار عن طريق تقديم الخدمات و المُساندة. نُقدّم خدمات الاستقرار و الاندماج الحضاري، التدريب على اللغة، التوظيف، خدمات الاستشارة للأسرة و للشباب، الرعاية الصحية، الإسكان و الخدمات الاجتماعية.

28 West Pender Street
Vancouver, B.C.
V6B 1R6

منقحة في نيسان 2015

مركز الخدمة في تراسي سيتيز

Tel: 604-468-6000 Fax: 604-464-6830

ريتشموند

Community Airport Newcomers Network

Tel: 604-270-0077 Fax: 604-279-0091

Richmond Johnson Centre

Tel: 604-231-3344 Fax: 604-231-0345

Richmond Community Training Centre

(604) 638-9238 Fax: (604) 638-0791

Richmond Service Centre

Tel: 604-279-7180 Fax: 604-279-7188

Richmond Language Centre (1)

Tel: 604-638-9881 Fax: 604-638-6081

Richmond Language Centre (2)

Tel.: 604-638-9881 Fax: 604-638-0791

سيري- ديلتا

Surrey-Delta Service Centre

Tel: 604-588-6869 Fax: 604-588-6823

فورت سان جونز

Fort St. John Immigrant Service Centre

Tel: 1-250-785-5323 Fax: 1-250-785-5687

ساعات العمل 09:00 صباحاً حتي 5:00 مساءً
من الاثنين إلى الجمعة، ما عدا أيام العطل

بعض البرامج متاحة
في المساء و / أو أيام السبت.

قد تختلف ساعات العمل لبعض المشاريع.

لمزيد من المعلومات زوروا موقعنا على الانترنت

www.success.bc.ca

مواقع الخدمة الاجتماعية في بريتش كولومبيا.

فانكوفر

Head Office

S.U.C.C.E.S.S. Social Service Centre

Dr. Dorothy Lam Building

28 West Pender Street Vancouver, B.C. V6B 1R6

Tel: 604-684-1628 Fax: 604-408-7236

Moving Ahead Program Service Centre

Tel.: 604-638-9199 (712) Fax: 604-638-0791

Fraser Service Centre

Tel: 604-324-8300 Fax: 604-324-2536

Granville Service Centre

Tel: 604-323-0901 Fax: 604-323-0902

بيرنبي

Burnaby Settlement Service Centre

Tel: 604-430-1899 Fax: 604-678-4439

Burnaby Employment Service Centre

Tel: 604-336-6262 Fax: 604-336-6263

Burnaby Youth Employment Service Centre

Tel: 604-438-7222 Fax: 604-438-7221

بورت كوكيتلام

Port Coquitlam Youth Employment Service Centre

Tel: 604-931-5889 Fax: 604-939-8587

كوكيتلام

Burnaby-Coquitlam Service Centre

Tel: 604-936-5900 Fax: 604-936-7280

حقوق العميل

تحتترم S.U.C.C.E.S.S. كرامة و حقوق جميع الأفراد والأسر والجماعات التي تخدمها. نُعامل عملائنا بمراعاة واحترام استقلاليتهم الشخصية وخصوصياتهم.

الحق في الاختيار

- خدمات S.U.C.C.E.S.S. طوعية وغير قسرية باستثناء تلك التي يحددها القانون أو أمر من المحكمة
- تحتترم S.U.C.C.E.S.S. حقوق العملاء في اختيار الخدمات و مُقدمي الخدمات. و نوَقِّر للعملاء معلومات عن الخيارات البديلة المتاحة.
- للأفراد و الأسر و/ أو الأوصياء القانونيين الحق في المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن الخدمات المُقدمة.
- عندما يختار العملاء الحصول على الخدمة من مصادر أخرى، أو عندما يتم تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل من قِبَل منظمات أخرى، فسنقوم بتقديم المعلومات ذات الصلة والإحالة لتسهيل اختيارهم.

الحق في الوصول إلى الخدمة المُنصفة و العادلة

- تلتزم S.U.C.C.E.S.S. بتقديم الخدمة المُنصفة و العادلة لعملائها.
- إذا كانت الخدمة متوفرة فقط لمجموعة فرعية من السكان، سيتم تحديد معايير الأهلية بشكل واضح.
- باستثناء الحالات الطارئة، فإن تلقي الخدمات يكون على أساس من يأتي أولاً يُخدم أولاً.

الحق في عدم التمييز

لن يقوم موظفوا S.U.C.C.E.S.S. بالتمييز بين العملاء على أساس العرق، اللون، النسب، الأصل، المُعتقد السياسي، الدين، الحالة الاجتماعية، الوضع العائلي، الإعاقة الجسدية أو العقلية، الجنس، الميول الجنسية أو العمر.

الحق في تقديم خدمات تحترم التقاليد الثقافية

- تُمَيِّز S.U.C.C.E.S.S. و تحترم و تستجيب لاحتياجات العملاء و تُقدِّم الخدمة التي تناسب العميل ثقافياً و لغوياً.
- تحرص S.U.C.C.E.S.S. اعتماد ممارسات في المؤسسة تضمن أن تعكس الخدمات و البرامج ثقافة و تقاليد ولغة العملاء المُقدمة لهم تلك الخدمات.

الحق في السرية و حماية الخصوصية

- تُعامل S.U.C.C.E.S.S. جميع معلومات العملاء بسرية تامة و لن يتم الإفصاح عن أي معلومة سواء داخل أو خارج المنظمة بدون موافقة خطية من العميل.

مسؤوليات العميل

تُتَّع على عملاء S.U.C.C.E.S.S. مسؤولية احترام العملاء الآخرين واحترام مواعيد البرنامج.

احترام الآخرين

- على العملاء احترام حقوق وكرامة وخصوصية الأشخاص الآخرين الذين يلتقون بهم في S.U.C.C.E.S.S. أي سلوك أو عمل يُهدد سلامة، أو ينتهك حقوق العملاء الآخرين أو الموظفين قد يؤدي إلى إنهاء الخدمة.

احترام قواعد و مواعيد البرامج

- على العملاء مسؤولية أتياع و احترام قواعد و مواعيد البرامج.

الملاحظات الواردة إلى S.U.C.C.E.S.S.

- تُرحَّب S.U.C.C.E.S.S. بالملاحظات الواردة من العملاء عن الخدمات المقدمة و تتقبَّل جميع الاقتراحات لتحسينها.

تسوية الخلافات

قد يشعر العملاء أحياناً أن لديهم شكوى أو تظلم مشروع حول برامج أو موظفي S.U.C.C.E.S.S. في هذه الحالة، تُقدِّم S.U.C.C.E.S.S. خطوات واضحة لإقرار و حل ذلك الخِلاف.

1. الخطوة الأولى تكُن في مناقشة العملاء لموضوع الخِلاف و السعي للوصول إلى حل مع موظفي البرنامج.
2. إذا لم يتم حل الخِلاف بشكل مُرضي، يُمكن للعميل رفع الشكوى شخصياً عن طريق الهاتف أو كتابةً إلى مدير البرنامج. سيقوم مدير البرنامج، بعد استلام الشكوى، بالتحقيق في الشكوى خلال 5 أيام عمل وتقديم حل لموضوع الشكوى في غضون 10 أيام عمل.
3. إذا لم يتم حل الخِلاف بشكل مُرضي، يُمكن للعميل تقديم الشكوى إلى مدير البرنامج الأعلى الذي سيقوم بالتحقيق و تقديم قرار في غضون 10 أيام عمل.
4. في حال عدم التمكن من حل الخِلاف بشكل مُرضي، يُمكن للعميل تقديم الشكوى إلى المدير التنفيذي الذي سيُحقق و يقدم قرار في غضون 10 أيام عمل.
5. إذا كانت النتيجة لا تزال غير مُرضية، يُمكن للعميل تقديم الشكوى إلى مجلس الإدارة. يقوم رئيس مجلس الإدارة باتتباع المبادئ التوجيهية من خلال دليل المجلس من أجل التوصل إلى تسوية للخِلاف.

صندوق الإقتراحات

يتم وضع صندوق مُغلق لتقديم الاقتراحات في منطقة الاستعلامات العامة في كل موقع خدمي. يتم فتح الصندوق أسبوعياً من قِبَل مدير البرنامج الأعلى أو مدير المركز. سيتم استعراض المقترحات و الشكاوى التي تم جمعها و التعامل معها وفقاً للإجراءات المبينة أعلاه.

