

مراکز خدماتی در بی-

## Vancouver

### 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

## Burnaby

#### 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

## Port Coquitlam

#### Port Coquitlam Youth Employment Service Centre

Tel: 604-474-3140 Fax: 604-474-4798

## Coquitlam

#### Burnaby-Coquitlam Service Centre

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

### Tri-City Service Centre

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

## Richmond

#### 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

## Surrey-Delta

#### Surrey-Delta Service Centre

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

## Fort St. John

#### Fort St. John Immigrant Service Centre

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

ساعات کار از 9:00 صبح تا 5:00 عصر روزهای دوشنبه تا جمعه به غیر از روزهای تعطیل.  
شماره از برنامه ها در ساعات شبانه و یا شنبه ها ارائه میشود.

برای کسب اطلاعات بیشتر به سایت اینترنتی ما مراجعه کنید.

[www.success.bc.ca](http://www.success.bc.ca)



## حقوق ارباب رجوع و وظایف آنان

# Client Rights and Responsibilities

(Farsi Version)

در باره ساکسس

"ساکسس" انجمنی غیر انتفاعی، غیر سیاسی و غیر مذهبی است که در سال 1973 تاسیس شد. ما عضوی از گروه یونایتد وی در ونکوور بزرگ هستیم که از طرف مجمع ارزیابی اعتبار به رسمیت شناخته شده ایم.

با الهام از چشم انداز ما به ایجاد جهانی هماهنگ با تنوع فرهنگی، رسالت ما ایجاد پل ها و بوجود آوردن یکپارچگی از طریق ارائه خدمات حمایتی می باشد. خدمات ما در زمینه های گوناگون سکنی گزینی، زبان آموزی، کاریابی، خدمات حمایتی خانواده و مشاوره، مراقبتهای بهداشتی، مسکن و خدمات اجتماعی می باشد.

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

بازبینی شده در جون 2015

## حل اختلاف

گاهی ممکن است که مراجعین شکایت و یا نارضایتی از برنامه های سازمان و یا کارمندان "ساکسس" داشته باشند. در اینصورت سازمان فرایندی روشن برای طرح و حل این مسائل در نظر گرفته است.

- ۱- اولین قدم برای مراجعه کننده این است که موضوع را با کارکنان در میان بگذارد و راه حلی برای مشکل بیابد.
- ۲- در صورتی که مشکل به صورت قابل قبولی حل نشود فرد میتواند حضوری و یا تلفنی و یا با نامه ای کتبی رسماً به مسئول برنامه شکایت کند. مسئول آن برنامه در عرض پنج روز کاری، اقدام به بررسی شکایت نموده و حد اکثر بعد از ده روز کاری پاسخگوی شکایت فرد خواهد بود.
- ۳- اگر رضایت شاکی کسب نشود، شکایت ایشان به مدیر برنامه ارجاع خواهد شد که ظرف ده روز در آن خصوص تحقیق کرده و تصمیم خود را اعلام میکند.
- ۴- در صورت عدم رضایت فرد شاکی، موضوع به مدیر عامل سازمان ارجاع خواهد شد که ایشان نیز ظرف ده روز در آن مورد تحقیق کرده و تصمیم خود را اعلام میکند.
- ۵- در انتها باز هم در صورت عدم کسب رضایت، شکایت به هیئت مدیره برده می شود و رئیس هیئت مدیره با پیروی از رهنمودهای اساسنامه سازمان نسبت به حل نهایی اختلاف اقدام خواهد نمود.

### صندوق پیشنهادات

در هر یک از دفاتر سازمان یک صندوق پیشنهادات در قسمت پذیرش عمومی آن دفتر قرار دارد. این صندوق هر هفته توسط مدیر مرکز گشوده می شود و پیشنهادات و شکایات ارائه شده جمع آوری و بررسی شده و اقدامات لازم طبق رویه ذکر شده در بالا به عمل خواهد آمد.



## حق صلاحیت فرهنگی برخورداری از خدمات

- کارمندان ساکسس ضمن به رسمیت شناختن و احترام به نیازهای مراجعین و پاسخگویی به آنان، خدمات مناسب با شئون فرهنگی، زبانی ارائه میدهند.
- کارمندان ساکسس هنگام ارائه خدمات به مراجعین خود، اطمینان حاصل میکنند که تمامی شئون فرهنگی، زبانی و سنتی آنان را در نظر گرفته باشند.

### حق محرمانه ماندن اطلاعات خصوصی

- کارمندان ساکسس اطلاعات مراجعین را محرمانه تلقی میکنند و بدون اجازه کتبی ایشان، این اطلاعات را در اختیار هیچ مرجع داخلی و یا خارجی سازمان قرار نمی دهند.

## وظایف ارباب رجوع

**مراجعین سازمان "ساکسس" ملزم به رعایت احترام به دیگر افراد و پیروی از خط مشی برنامه های سازمان می باشند.**

### احترام به دیگران

- مراجعین می بایست به حقوق، شخصیت و مسائل خصوصی دیگر افرادی که در سازمان با آنان برخورد میکنند، احترام بگذارند. هرگونه رفتار و عملی که منجر به خشونت، تهدید امنیت و یا تجاوز به حقوق دیگر مراجعین و یا کارمندان شود، میتواند منجر به قطع ارائه خدمات به فرد مورد نظر گردد.

### رعایت مقررات و برنامه ها

- مراجعین ملزم به پیروی از مقررات و احترام به برنامه های ارائه شده و همچنین قوانین سازمان میباشند.

### ارائه نظرات به ساکسس

- "ساکسس" از اظهار نظر متقابل در مورد خدمات خود و پیشنهادات شما جهت بهبود سرویس دهی استقبال میکند.

## حقوق مراجعین

**"ساکسس" به حقوق و شخصیت افراد، خانواده ها و گروه های مراجعین احترام می گذارد. ما متعهد به رعایت حقوق افراد و احترام به حریم خصوصی آنان هستیم.**

### حق انتخاب

- برای استفاده از خدمات ما افراد آزادانه حق انتخاب دارند و به جز مواردی که توسط حکم دادگاه و یا قانون تعیین شده باشد اجباری در دریافت خدمات ما نمی باشد.
- ما برای مراجعین خود حق انتخاب قائل هستیم و آنان را با منابع مختلف اطلاعاتی آشنا میکنیم تا آنها حق انتخاب داشته باشند.
- شخص، افراد خانواده و یا کفیل قانونی حق دارند تا در کلیه تصمیم گیری های مربوط به خدمات ارائه شده سهیم باشند.
- در صورتی که افراد خود تصمیم به دریافت سرویس از منابع دیگری باشند و یا سازمانهای دیگر خدمات مناسب تری بنا به نیاز ایشان داشته باشند، جهت تسهیل کار افراد، ما اطلاعات لازم و معرفی به سازمانهای مربوطه را انجام می دهیم.

### حق دسترسی عادلانه و برابر

- ساکسس متعهد به ارائه خدمات به صورت عادلانه و برابر به تمامی مراجعین خود می باشد.
- در صورتی که برخی از خدمات جهت گروه خاصی از جامعه طراحی شده باشد، ضوابط تعیین افراد واجد شرایط به دقت برای شما توضیح داده خواهد شد.
- به جز موارد اضطراری حق تقدم برای استفاده از خدمات ما با افرادی است که زودتر مراجعه نموده باشند.

### حق عدم تبعیض

- کارکنان "ساکسس" نمیتوانند بر اساس نژاد، رنگ پوست، نیاکان، کشور مبداء، باورهای سیاسی، مذهب، وضعیت تاهل، موقعیت خانوادگی، ناتوانیهای جسمی و یا ذهنی، جنسیت، جهت گیری جنسی یا سن نسبت به مراجعین اعمال تبعیض کنند.