

Địa điểm Dịch vụ xã hội trong BC

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

Giờ văn phòng : 09:00 am-05:00 pm

Thứ Hai đến thứ Sáu , trừ ngày lễ

**Một số chương trình có sẵn buổi tối
và / hoặc các ngày thứ Bảy .**

**Giờ làm việc của một số dự án có
thể thay đổi .**

**Truy cập trang web của chúng tôi để
biết thêm thông tin**

www.success.bc.ca



Quyền và Trách nhiệm của Khách hàng

Client Rights and Responsibilities

Vietnamese Version

S.U.C.C.E.S.S.

S.U.C.C.E.S.S. là một tổ chức phi lợi nhuận, phi đảng phái và phi tôn giáo từ thiện được thành lập vào năm 1973. Chúng tôi là một thành viên của United Way của Lower Mainland và được công nhận bởi Hội đồng Công nhận.

Lấy cảm hứng từ tầm nhìn của chúng ta về một thế giới chan hòa đa văn hóa , sứ mệnh của chúng tôi là xây dựng cầu , đa dạng thu hoạch và hội nhập nuôi thông qua dịch vụ và vận động. Chúng tôi cung cấp dịch vụ , định cư đào tạo ngôn ngữ, việc làm , gia đình và tư vấn trẻ , chăm sóc sức khỏe , nhà ở và các dịch vụ cộng đồng .

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

Sửa đổi vào tháng 4 năm 2015

QUYỀN KHÁCH HÀNG

S.U.C.C.E.S.S. tôn trọng quyền và nhân phẩm của cá nhân, gia đình và nhóm chúng tôi phục vụ. Chúng tôi cam kết với khách hàng để điều trị xem xét và tôn trọng quyền tự chủ cá nhân của họ và sự riêng tư.

Quyền Chọn

- S.U.C.C.E.S.S. dịch vụ là tự nguyện và không cưỡng chế trừ những người được quy định bởi pháp luật hoặc lệnh của tòa án.
- S.U.C.C.E.S.S. tôn trọng các quyền của khách hàng để lựa chọn dịch vụ và các nhà cung cấp dịch vụ. Chúng tôi cung cấp cho khách hàng những thông tin về các lựa chọn thay thế.
- Cá nhân, gia đình và / hoặc pháp lý người giám hộ có quyền tham gia vào các quyết định liên quan đến các dịch vụ cung cấp ...
- Khi khách hàng chọn dịch vụ tìm kiếm từ các nguồn khác hoặc khi nhu cầu của khách hàng được tìm thấy sẽ được đáp ứng tốt hơn các tổ chức khác, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin có liên quan và giới thiệu để tạo điều kiện lựa chọn

Quyền và truy cập công bằng

- S.U.C.C.E.S.S. cam kết cung cấp cho khách hàng truy cập công bằng và bình đẳng đối với dịch vụ.
- Nếu một dịch vụ chỉ dành cho một nhóm dân số, các tiêu chí đủ điều kiện sẽ được xác định rõ ràng
- Ngoại trừ cho các tình huống khẩn cấp, sử dụng dịch vụ là trên cơ sở đầu tiên đến trước được phục vụ.

Quyền không phân biệt đối xử

S.U.C.C.E.S.S. nhân viên không phân biệt khách hàng trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn cội, nơi xuất xứ, niềm tin chính trị, tôn giáo, tình trạng hôn nhân, tình trạng gia đình, khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần, giới tính, khuynh hướng tình dục, hay tuổi tác.

Quyền Dịch vụ văn hóa thẩm quyền

- S.U.C.C.E.S.S. công nhận, tôn trọng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và cung cấp dịch vụ đó là văn hóa và ngôn ngữ thích hợp cho khách hàng.
- S.U.C.C.E.S.S. thực hiện trong cơ quan để đảm bảo rằng các chương trình và dịch vụ phản ánh các nền văn hóa, ngôn ngữ và truyền thống của người được phục vụ.

Quyền bảo mật và bảo vệ bảo mật

- S.U.C.C.E.S.S. xử lý tất cả các thông tin của khách hàng là bí mật và sẽ không tiết lộ thông tin khách hàng bên trong hoặc bên ngoài tổ chức mà không cần giấy ủy quyền của khách hàng.

TRÁCH NHIỆM KHÁCH HÀNG

S.U.C.C.E.S.S. 'khách hàng có trách nhiệm tôn trọng khách hàng khác và quan sát tiến độ chương trình.

- Khách hàng được dự kiến sẽ tôn trọng các quyền nhân phẩm và quyền riêng tư của người khác họ gặp nhau tại THÀNH CÔNG Bất kỳ hành vi hay hành động nào đe dọa sự an toàn hoặc vi phạm các quyền của khách hàng khác hoặc nhân viên SUCCESS có thể dẫn đến việc chấm dứt dịch vụ.

Quan sát chương trình Schedule và Nội quy

- Khách hàng có trách nhiệm sau đây và tôn trọng SUCCESS chương trình lịch trình và quy tắc.

Thông tin phản hồi về S.U.C.C.E.S.S.

- S.U.C.C.E.S.S. hoan nghênh ý kiến phản hồi của khách hàng về dịch vụ và đề xuất cải tiến của nó.

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Tại thời điểm khách hàng có thể cảm thấy họ có một khiếu nại chính đáng hoặc khiếu nại về SUCCESS chương trình hoặc nhân sự. Trong sự kiện, S.U.C.C.E.S.S. cung cấp một quy trình rõ ràng để xác nhận và giải quyết các tranh chấp.

1. Bước đầu tiên là dành cho các khách hàng để thảo luận về vấn đề này và tìm cách giải quyết với các nhân viên chương trình.
2. Nếu khiếu nại không được giải quyết thỏa đáng, khách hàng có thể khiếu nại trực tiếp, qua điện thoại hoặc bằng văn bản cho Giám đốc chương trình. Giám đốc chương trình sẽ điều tra các khiếu nại trong vòng 5 ngày làm việc và cung cấp một câu trả lời cho người khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc, sau khi nhận được đơn khiếu nại.
3. Nếu khiếu nại không được giải quyết thỏa đáng, khách hàng có thể trình bày khiếu nại đến Giám đốc Chương trình, người sẽ điều tra và đưa ra quyết định trong vòng 10 ngày làm việc.
4. Nếu khiếu nại không được giải quyết thỏa đáng, khách hàng có thể trình bày khiếu nại đến Giám đốc điều hành người sẽ điều tra và đưa ra quyết định trong vòng 10 ngày làm việc.
5. Nếu khiếu nại vẫn không thể được giải quyết thỏa đáng, khách hàng có thể trình bày khiếu nại cho Hội đồng quản trị. Chủ tịch Hội đồng quản trị sẽ thực hiện theo các hướng dẫn của Ban Manual để đi đến một giải quyết các tranh chấp.

GÓP Ý BOX

Một hộp đề nghị khóa được đặt trong khu vực tiếp tân chung của mỗi địa điểm dịch vụ. Các hộp được mở ra hàng tuần do Giám đốc Chương trình hoặc Trung tâm. Đề xuất và khiếu nại thu thập được sẽ được xem xét và xử lý theo các thủ tục được mô tả ở trên.

