

عملية التظلم الرسمية وتقديم الشكاوى

حق المراجع (أو العميل) في تقديم الشكاوى داخل موزاييك

1. إن كانت لديك شكاوى ضد أي موظف أو خدمة معينة، حاول أولاً حل المشكلة وجهاً لوجه مع الشخص المعني.
2. إن لم تكن تشعر بالأمان أو الراحة في التحدث مباشرة مع الموظف المعني، يمكنك طلب التحدث مع المسؤول المباشر أو المدير.
3. إن لم تكن مقتنعاً أو راضياً من نتيجة الخطوتين 1 أو 2، قد ترغب في كتابة رسالة إلى المدير توضح فيها قضيتك ومخاوفك.
4. إن اخترت كتابة الشكاوى، يجب أن تحتوي الرسالة على الأشياء التالية:
 - أ. ماهي طبيعة شكاوك (على سبيل المثال: لا توافق الرأي حول أحد قوانين موزاييك. لا يعجبك طريقة تعامل أحد الموظفين معك. رفض أحد الموظفين مساعدتك أو إعطاء الخدمات إليك. تشعر بأن أحد الموظفين قد قام بالتمييز ضدك. لست مسروراً بالخدمة التي تلقيتها. إنتظرت طويلاً للحصول على الخدمات).
 - ب. تاريخ الحادثة.
 - ت. ماذا ترغب أن تقوم موزاييك بعمله.
 - ث. أية معلومات هامة أخرى.
5. بإمكانك الطلب من أحد الموظفين مساعدتك في كتابة الرسالة باللغة الإنجليزية.
6. يجب عليك إرسال الرسالة إلى المدير خلال مدة شهر من تاريخ الحادثة.
7. سيطلب المدير مقابلتك خلال 7 أيام من إستلام رسالة الشكاوى. سيتحدث المدير معك عن الأمور التي ذكرتها في الرسالة وعن الحلول الممكنة.
8. سيقوم المدير بإرسال رسالة إليك خلال 7 أيام من تاريخ عقد الإجتماع. ستذكر الرسالة بشكل موجز ما جرى خلال الإجتماع وستخبرك الرسالة عن الإجراءات التي ستقوم بها موزاييك وتلك التي لن تقوم بها.
9. إن لم تكن راضياً من الرد الذي تلقيته من المدير، يمكنك إرسال شكاوك إلى المدير التنفيذي ومضيفاً إلى رسالتك توضيحات أو تعليقات عن الإجتماع الذي جرى بينك وبين المدير. يجب عليك إرسال هذه الرسالة إلى المدير التنفيذي خلال سبعة أيام من إستلام الرد من المدير.
10. سيطلب المدير التنفيذي مقابلتك خلال 7 أيام من إستلام رسالتك. سيتحدث المدير التنفيذي معك عن الأمور التي ذكرتها في الرسالة وعن الحلول الممكنة.
11. سيقوم المدير التنفيذي بإرسال رسالة إليك خلال 7 أيام من تاريخ عقد الإجتماع. ستذكر الرسالة بشكل موجز ما جرى خلال الإجتماع وستخبرك الرسالة عن الإجراءات التي ستقوم بها موزاييك وتلك التي لن تقوم بها.
12. إن لم تكن راضياً من الرد الذي تلقيته من المدير التنفيذي، يمكنك إرسال شكاوك إلى رئيس مجلس الأمناء. يجب عليك إرسال هذه الرسالة خلال سبعة أيام من إستلام الرد من المدير التنفيذي.

التتمة في الصفحة التالية. . .

عملية التظلم الرسمية وتقديم الشكاوى

تتمة حق المراجع (أو العميل) في تقديم الشكاوى داخل موزاييك

13. سيقوم مجلس الأمناء بإرسالك رسالة للرد على شكاوك خلال 14 يوم. ستكون هذه الرسالة قرار موزاييك الأخير فيما يتعلق بالموضوع.

14. سوف لن تمنع موزاييك عنك الخدمات أو تقيدها خلال هذه الفترة ما لم تظهر منك تصرفات يجعل من غير الآمن أن يلتقي بك أحد الموظفين.

حق المراجعين (أو العملاء) في تقديم الشكاوى إلى الجهات الخارجية

1. حالما يتم الإنتهاء من عملية التظلم وتقديم الشكاوى الرسمية أو قبل ذلك في أي وقت كان، يحق للمراجعين الإتصال بالجمعيات أو الدوائر التالية للحصول على المساعدة، (هذه القائمة ليست قائمة كاملة):

أ) إئتلاف حقوق الإنسان في بريتش كولومبيا (BC Human Rights Coalition)
رقم الهاتف: 604-689-8474 www.bchrcoalition.org

ب) مفوض الشكاوى في بريتش كولومبيا (BC Ombudsman)
رقم الهاتف: 1-800-567-3247 www.ombudsman.bc.ca

ت) مندوب الأطفال والشباب (Child and Youth Representative)
رقم الهاتف: 250-356-6710 www.rcybc.ca/content/home.asp

ث) مكتب مفوض المعلومات والخصوصية في بريتش كولومبيا (BC Office of the Information and Privacy Commissioner)
رقم الهاتف: 250-387-5629 www.oipc.bc.ca

ج) الإعانة القانونية (Legal Aid)
رقم الهاتف: 604-601-6206 www.lss.bc.ca

ح) دائرة تحسين موثوقية التعامل التجاري (Better Business Bureau)
رقم الهاتف: 604-682-2711 www.mainlandbc.bbb.org