

جریان کار رسیدگی به شکایت یا نارضایتی مشتریان

حق مشتری برای درخواست تجدید نظر در درون سازمان موزاییک

1. اگر در باره‌ی یکی از کارکنان یا در مورد خدمتی که دریافت می‌کنید شکایتی دارید، ابتدا سعی کنید که مشکل را به طور مستقیم با فرد مورد نظر مطرح نمایید.
2. اگر در مورد مواجهه‌ی مستقیم با طرف متقابل احساس ناامنی یا ناراحتی می‌کنید، می‌توانید درخواست ملاقات با رئیس یا مدیر آن شخص کنید.
3. اگر پیشنهادهای شماره 1 یا 2 فوق برایتان رضایتبخش نیست، می‌توانید مسائل خود را طی نامه‌ای به مدیر بنویسید.
4. چنانچه به مدیر نامه می‌نویسید، موارد زیر را باید در نامه‌ی خود بیاورید:
 - الف. در مورد چه چیزی شکایت دارید (برای مثال: با یکی از مقررات موزاییک موافق نیستید. از برخورد یکی از کارکنان ناراحت هستید. یکی از کارکنان از ارائه‌ی خدمت به شما خودداری کرده است. احساس می‌کنید که یکی از کارکنان نسبت به شما تبعیض قائل شده است. از خدمت دریافتی ناراضی هستید. به نظر شما دریافت خدمات بیش از حد طول کشیده است.)
 - ب. تاریخی که اتفاق مورد نظر رخ داده است.
 - پ. از موزاییک انتظار دارید که چه کاری انجام دهد.
 - ت. هر گونه اطلاعات دیگری که فکر می‌کنید اهمیت دارد.
5. می‌توانید از یکی از کارکنان بخواهید تا در نوشتن نامه به زبان انگلیسی به شما کمک کند.
6. می‌بایست حد اکثر به مدت یک ماه پس از اتفاق مورد نظر نامه‌ی خود را به مدیر مربوطه برسانید.
7. مدیر مربوطه ظرف یک هفته از زمان دریافت نامه درخواست خواهد کرد که با شما ملاقات نماید. مدیر با شما در باره‌ی شکایتتان و راه‌های ممکن صحبت خواهد کرد.
8. ظرف یک هفته پس از ملاقاتتان، مدیر نامه‌ای برای شما خواهد فرستاد. این نامه خلاصه‌ای از جلسه‌ی شما را در بر می‌گیرد و به شما اطلاع خواهد داد که موزاییک چه کاری می‌تواند یا نمی‌تواند انجام دهد.
9. اگر از پاسخ مدیر رضایت نداشته باشید، می‌توانید نامه‌ی خود را با افزودن نظریات جدیدتر در مورد جلسه‌ی ملاقاتتان به مدیر عامل بفرستید. نامه به مدیر عامل را می‌بایست ظرف 7 روز پس از دریافت پاسخ مدیر ارسال نمایید.
10. مدیر عامل از شما خواهد خواست که ظرف 7 روز از دریافت نامه ملاقات نمایید. مدیر عامل با شما در باره‌ی شکایتتان و راه‌های احتمالی صحبت خواهد کرد.
11. مدیر عامل ظرف 7 روز از جلسه‌ی ملاقات، نامه‌ای برای شما خواهد فرستاد. در آن نامه خلاصه‌ای از جلسه ملاقات بازگو خواهد شد و اقداماتی که موزاییک انجام خواهد داد یا نه را به اطلاع شما می‌رساند.
12. اگر از اقدامات مدیر عامل رضایت نداشته باشید، می‌توانید نامه‌ی خود را به رئیس هیأت مدیره بفرستید. شما باید این نامه را ظرف 7 روز پس از دریافت پاسخ مدیر عامل ارسال نمایید.

د/امه در صفحه بعد ...

جریان کار رسیدگی به شکایت یا نارضایتی مشتریان

حق مشتری برای درخواست تجدید نظر در درون سازمان موزاییک

13. هیأت مدیره ظرف 14 روز نامه‌ای در پاسخ به شکایت شما برایتان می‌فرستد. این نامه پاسخ نهایی سازمان موزاییک خواهد بود.
14. در مدت رسیدگی به این امر موزاییک رانه خدمات به شما را متوقف یا محدود نخواهد کرد، مگر آنکه رفتار شما موجب ناامنی برای کارکنانی بشود که با شما ملاقات می‌کنند.

حق مشتری برای درخواست رسیدگی از مقامات خارج از سازمان

1. هنگامی که فرایند رسیدگی به شکایت یا نارضایتی مشتری تکمیل شده باشد یا در هر مرحله پیش از آن، مشتریان می‌توانند از هر یک از مقامات زیر درخواست تجدید نظر کنند، (لیست زیر کامل نیست):

الف. ائتلاف حقوق بشر بی سی (BC Human Rights Coalition):
تلفن: 604-689-8474 www.bchrcoalition.org

ب. مأمور رسیدگی به شکایات دولت بی سی (BC Ombudsman):
تلفن: 1-800-567-3247 www.ombudsman.bc.ca

پ. مأمور کودکان و نوجوانان (Child and Youth Representative):
تلفن: 250-356-6710 www.rcybc.ca/content/home.asp

ت. کمیسیونر اداره‌ی اطلاعات و مسائل خصوصی بی سی:
تلفن: 250-387-5629 www.oipc.bc.ca

ث. کمکهای حقوقی (Legal Aid):
تلفن: 604-601-6206 www.lss.bc.ca

ج. دفتر بازرگانی برتر (Better Business Bureau):
تلفن: 604-682-2711 www.mainlandbc.bbb.org