

حقوق ومسؤوليات المراجعين



2420 Montrose Avenue, Abbotsford, BC V2S 3S9

604.859.7681 | hello@archway.ca

Archway.ca

(Arabic Version)

المساعدة في حل الازمات بعد ساعات الدوام الرسمي

اذا واجهت مشكلة وكنت في حاجة للمساعدة العاطفية الرجاء اخبر العامل الاجتماعي الذي يعمل معك بذلك. واذا حصلت المشكلة بعد الرابعة والنصف عصرا او اذا حصلت في عطلة نهاية الاسبوع، الرجاء الاتصال بخط الازمات المحلي.

مايفصلك عن المساعدة هو المكالمة الهاتفية فقط- اربع وعشرين ساعة في اليوم – كل ايام الاسبوع.

خط ازمات دائرة فريزر الصحية- خط مجاني: **1.877.820.7444**

خط مساعدة الاطفال- خط مجاني: **1.800.668.6868**

الخط الساخن الخاص بأزمات الانتحار في بريتش كولومبيا- خط مجاني:

1.800.784.2433

رابط الضحايا في بريتش كولومبيا- خط مجاني: **1.800.563.0808**



رؤيتنا

العدالة، والفرص والاستخدام المنصف للجميع

مهمتنا

يحاول مكتب خدمات المجتمع المدني في مدينة ابنتسفورد جاهدا في ان يكون وكالة تبنى المجتمع والرفاهية والعدالة الاجتماعية من خلال العمل والقيادة الايجابية.

بيان التنوع

نحن اطفال، شباب، بالغين وكبار السن.

نحن كل الاعراق والاديان وكل الثقافات والقدرات وكل التوجهات الجنسية والاجناس وكل المستويات الاقتصادية.

نتكلم عدة لغات.

نؤمن التنوع.

نحناول جاهدين ان نعكس هذا التنوع في متطوعينا ومجلسنا وموظفينا.

نحنترم كل جيراننا وزبائننا ونرسل لهم احترامنا في كل شئ نقوم به.

نحن نحتضن كل العوائل من مختلف الاطياف.

لذلك سوف نشجع ضم الجميع في وكرالتنا وفي مجتمعنا.

الخصوصية

تتبع برامج مكتب خدمات المجتمع المدني في مدينة ابنتسفورد كل قوانين الحكومة الخاصة بالخصوصية. وتجمع المعلومات للغرض التالي:

• احتياجك للخدمات

• الاحالات

• التخطيط للخدمات

• النشاطات الخدمية

• مستوى تقدمك

• المتابعة

• تحسين خدماتنا

إذا لديك مخاوف بشأن الخصوصية، الرجاء التواصل على البريد الإلكتروني

PrivacyOfficer@Archway.ca

الوصول الى معلوماتك الشخصية

تقع معظم المعلومات التي يجمعها مكتب خدمات المجتمع المدني في مدينة ابنتسفورد تحت قانون حماية المعلومات الشخصية. ولكن بعض برامجنا تطلب المعلومات التي نجعلها ان تنشر من قبل الممول المالي للبرنامج وهذا يقع تحت قانون حماية الخصوصية وحرية المعلومات (FIPPA) .

ولك الحق بان تتطلع على معظم المعلومات الخاصة بك في مكتب خدمات المجتمع المدني في مدينة ابنتسفورد . وحتى يتسنى لك القيام بذلك يجب تقديم طلب الاطلاع على المعلومات الى الوكالة. وسوف يقوم موظف الخصوصية في مكتب خدمات المجتمع المدني في مدينة ابنتسفورد بالعمل على الطلب وجمع المعلومات التي طلبتها.

كيفية التعامل مع الشكوى

عليك اعلامنا اذا لم تكن سعيدا بخدماتنا. وسوف نناقش مايقلفك وسنستمر بتقديم نفس الخدمات بل وافضل من السابق. وهناك طريقتين للتعامل مع مايقلفك: بشكل رسمي او غير رسمي.

• بشكل غير رسمي- اخبر العامل الاجتماعي الذي يعمل معك او مشرف البرنامج بما يقلقك.

• بشكل رسمي: واذا لم تنجح في التعامل مع المسألة بشكل غير رسمي يمكنك ان تطلب قسيمة شكاوي ودليل ارشادي بذلك من البرنامج او من استعلامات المكتب الرئيسي في :

Archway Community Services
2420 Montrose Avenue
Abbotsford, B.C. V2S 3S9
604-859-7681
hello@archway.ca

وتقع على عاتقك المسؤوليات التالية:

- ◇ عليك ان تعطي معلومات دقيقة حتى يتسنى للعمال الاجتماعيين في مكتب المجتمع المدني في مدينة ابّتسفورد ان يخططوا لخدماتك.
- ◇ عليك اخبار الموظفين بشأن حالتك الصحية ، اي اعاقه، حواجز ، احتياجات اجتماعية او اي شئ اخر يمكننا ان نقوم به لتقديم خدمات افضل اليك.
- ◇ عامل الآخرين بعدالة واخلاص واحترام وهذا يتضمن:
 - الحفاظ على خصوصية المعلومات التي تطلع عليها هنا حول الآخرين
 - تجنب اي نشاط من شأنه ان يؤذي الزبائن الآخرين او الموظفين او الزوار
 - اتباع قواعد وطلبات مكتب المجتمع المدني في مدينة ابّتسفورد
 - عدم جلب الكحول او المخدرات غير المشروعة او الاسلحة عند تواجذك في مكتب خدمات المجتمع المدني في مدينة ابّتسفورد
 - وعندما تريد ان تأخذ دوائك فعليك ان تجلب ماتحتاجة في ذلك اليوم
 - دخن السكائر فقط في المناطق المسموح بها
- ◇ اخبر العامل الجماعي الذي يعمل معك او اي موظف عندما لم تتمكن من حضور موعد احد المراجعات او عندما تعرف بأنك ستتأخر عن الموعد.
- ◇ اخبر العامل الجماعي الذي يعمل معك او اي موظف عندما يطرأ اي تغيير في عنوانك او رقم هاتفك او في اوامر المحكمة.
- ◇ عليك ان تراقب او تشرف على اطفالك اثناء وجودك في مكتب خدمات المجتمع المدني في مدينة ابّتسفورد مالم يقدم المكتب هذه الخدمة بدلا عنك.
- ◇ اعلامنا عند تركك للخدمات التي تحصل عليها في مكتب خدمات المجتمع المدني في مدينة ابّتسفورد
- ◇ اعلامنا اذا كان لديك قلق او شكوى.

وإذا لم تكن قادرا على ان تظهر هذا القدر من المسؤولية فسوف يتم وقف تقديم الخدمات اليك. وإذا حصل ذلك فسوف يخبرك البرنامج حول كيفية استعادة الخدمات مرة اخرى.

حدود الخصوصية

- ◇ يجب اعلام وزارة الاطفال وتطوير العائلة عن اي حالات اساءة معاملة للطفل او اهمالة.
- ◇ عندما تعرض نفسك او الآخرين للخطر (على سيل المثال الانتحار، التهديد، او قيادة السيارة تحت تأثير الكحول او المخدرات).
- ◇ امر من المحكمة بطلب فية الكشف عن معلومات. وقد تطلب هيئة العمل بامان في البريتيش كولومبيا المعلومات اذا قدمت طلب اصابة ناتجة عن العمل.
- ◇ اعطاء الشهادة في المحكمة عندما يتطلب الامر ذلك.
- ◇ سيتم مشاطرة المعلومات مع الاشخاص (الجهات) المذكورين ادناه لضمان تقديم خدمات افضل:
 - المشرفين على البرنامج
 - العاملين الآخرين في البرنامج
 - البرامج الاخرى لمكتب المجتمع المدني في مدينة ابّتسفورد التي تعتمد على المعلومات من اجل تنسيق الاحالات والخدمة
 - الممولين
 - الاشخاص المتخصصين في الاحالات
 - التنقيحات المتخصصة داخليا وخارجيا من اجل خدمات عالية الجودة

ويتبع كل هولاء قواعد خلاقية ومهنية من اجل حماية خصوصيتك.

وإذا كنت دون سن الثلاث عشر فيتوجب على ابوك او امك او ولي امرك ان يعطوا موافقتهم على الخدمات ولهم الحق في استخدام هذه المعلومات من ملفك بالنيابة عنك. وإذا كانت هناك استثناءات اخرى بما يتعلق بالخصوصية في البرنامج الذي تحضرة فان العامل الاجتماعي الذي يعمل معك سيخبرك بذلك.

مرحبا بكم في مكتب خدمات المجتمع المحلي في مدينة ابّتسفورد

تعد الملاحظات التالية مهمة ويجب ان تعرفها وذلك بخصوص الخدمات التي يقدمها مكتب خدمات المجتمع المحلي في مدينة ابّتسفورد.

من حقك ان:

- ◇ تُعامل بأدب وكرامة واحترام بغض النظر عن الاصل ، العرق، الاتجاه الجنسي، العائلة، الدين، العمر او القابليات.
- ◇ ينظر اليك كشخص لة خبرة كبيرة في تجربة حياتك. ولكي يحصل هذا الشئ، علينا القيام بجمع:
 - معلومات منك فيما يخص احتياجاتك للخدمات
 - اشراكك في عملية تخطيط الخدمات ووضع الاهداف ومراجعتها بشكل منتظم
 - قبول قرارك بالمشاركة او عدم المشاركة في بعض او كل الخدمات المقدمة (مالم تتطلب امرا من المحكمة)
 - اشراكك في عملية صياغة قرار انهاء الخدمات او التخطيط لها
 - الترحيب بمقترحاتك وافكارك بشأن تحسين الخدمات اثناء استلام الخدمات او بعدها

- ◇ ترى معلوماتك الشخصية في ملفك وذلك من خلال تثبيت موعد تلتقي فية مع مشرف البرنامج او من خلال التقديم لغرض الحصول على المعلومات.
- ◇ .استلام المعلومات حول الخدمات قبل ان تبدأ.
- ◇ يتم اعلامك بخصوص الاجور قبل البدء بالخدمات.
- ◇ تعلمنا بما يقلقك بشأن الخدمات التي وصلتك او لم تصلك. الرجاء اعلامنا اذا كنت غير راضي بالخدمات او بعمل المشرف الاجتماعي.
- ◇ تحتفظ بالخصوصية ماعدا الحالات القانونية والاخلاقية الموضحة في هذا الكتيب.
- ◇ تسمح لنا باستخدام المعلومات لكي نساعدك على الحصول على خدمات جيدة.
- ◇ تكون بامان . فالانعزال والتقييد غير مسموح بهما بتاتا في برامج مكتب خدمات المجتمع المدني في مدينة ابّتسفورد.
- ◇ تشترك بمشاريع البحث التي وافقت على التسجيل فيها.