

# رسیدگی به شکایات

آیا در مورد خدمات، عملکرد یا تصمیمات ما شکایتی دارید؟

ما می خواهیم از شما بشنویم!



Ministry of  
Children and Family  
Development

چنانچه شکایت شما در مورد فرزندی است که ممکن است نیاز به حفاظت داشته باشد، با خط کمک برای فرزندان (Helpline for Children) با شماره 310-1234 (از تمامی نقاط بی سیم بصورت 24 ساعته) تماس بگیرید. نیازی برای اضافه کردن پیش شماره نیست.

برای اطلاعات بیشتر وبسایت ما را به آدرس زیر ببینید:

[www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm](http://www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm)

این راهنما را می توان در وبسایت ما نیز به زبان های زیر مشاهده نمود: فرانسه، اسپانیایی، چینی ساده شده، چینی سنتی، هندی، فارسی، پنجابی و ویتنامی



Ministry of  
Children and Family  
Development

Complaint Resolution [Persian]



## مشاورین راه حل منطقه

برای کسب اطلاعات بیشتر و یا در مورد چگونگی یافتن مشاور را حل در منطقه خود، لطفاً با دفتر منطقه خود یا حل مشکلات مشتریان (Client Resolution) با شماره تلفن مجانی 1-877-387-7027 تماس بگیرید.

تمامی شکایات واجد شرایط رسیدگی توسط پروسه رسیدگی به شکایات (Complaint Resolution Process) وزارتخانه نیستند. بعضی از مواردی که واجد شرایط نیستند عبارتند از:

- « شکایت در مورد هر مسئله ای که در حال حاضر در دادگاهی مورد رسیدگی قرار دارد.
- « شکایت نوجوان تحت کفالت.
- « شکایت توسط کفیلان موقت (Foster Parent) بغیر از مواردی که به نیابت از طرف نوجوان یا خانواده ای انجام بشود.
- « شکایت از خدماتی که توسط سازمان Community Living BC (CLBC) ارائه می گردند.
- « شکایت در مورد هر نوع خدماتی که توسط سازمانی که طرف قرارداد با وزارتخانه می باشد، ارائه گردیده است.

اگر شکایت شما واجد صلاحیت رسیدگی نباشد، مشاور راه حل منطقه شما یا مددکار وزارتخانه شما را برای رفع نگرانی هایتان به پروسه های دیگر رسیدگی معرفی خواهند نمود.

## اگر با تصمیم گرفته شده موافق نیستید:

اگر پروسه رسیدگی به شکایات را تکمیل نموده اید ولی از نتیجه آن نیز راضی نیستید. راه های دیگری پیش رویتان قرار دارند.

### دفتر بازرسی (Office of the Ombudsman)

آمیادزمن (بازرس رسیدگی به شکایات علیه دولت) به شکایات در مورد خدمات و عملکرد ارائه شده توسط ادارات دولتی رسیدگی می کند.

تلفن: 1 800 567-3247

فاکس: 250 387-0198

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

### نماینده برای فرزندان و نوجوانان (Representative for Children and Youth)

نماینده برای فرزندان و نوجوانان از فرزندان. نوجوانان و خانواده هائی که در مقابل مشکلات مربوط به رفاه فرزندان. نوجوانان و خانواده ها نیاز به کمک دارند. حمایت می کند.

تلفن: 1 800 476-3933

فاکس: 250 356-0837

پست الکترونیک (ایمیل): [rcy@rcybc.ca](mailto:rcy@rcybc.ca)

[www.rcybc.ca](http://www.rcybc.ca)

## پروسه رسیدگی به شکایات چگونه عمل می کند؟

ما شما را تشویق می کنیم که مشکل خود را با مددکار وزارتخانه بصورتی غیر رسمی حل کنید.

با این وجود، چنانچه شما مشکل خود را با مددکار خود مطرح نموده و از نتیجه راضی نیستید و یا چنانچه برای طرح مشکل خود احساس راحتی ندارید. پروسه رسیدگی به شکایات در دسترس شما قرار دارد.

رسیدگی به شکایات پروسه دو مرحله ای می باشد که در مناطق مختلف جزئیات متفاوتی داشته ولی کلیات و استانداردهای آن ثابت می باشند.

### گام اول: بررسی ناحیه ای

شما یا مددکاران می توانید بتنهایی یا با کمک مشاور راه حل منطقه، از رهبر تیم مددکار خود بخواهید که به شکایت شما رسیدگی کند.

### گام دوم: بررسی رسمی

چنانچه از نتیجه رسیدگی توسط رهبر تیم رضایت ندارید، مدیر منطقه با انجام رسیدگی رسمی سعی در حل مشکل شما خواهد نمود.

اگر تا بحال این امر را انجام نداده اید، شما یا رهبر تیم می توانید برای درخواست کمک با مشاور راه حل منطقه تماس بگیرید.

طی بررسی رسمی به شما این فرصت داده خواهد شد که با مدیر منطقه در مورد مشکلاتان صحبت کنید.

مکن است که مدیر منطقه طی ملاقات با شما تصمیم خود را بگیرد یا این امر را به زمانی دیگر موکول نماید.

شما نامه ای دریافت خواهید نمود که در آن نتیجه گرفته شده ذکر شده و دلایل آن شمرده شده اند.

## وزارت توسعه خانواده و فرزند متعهد به ارائه خدمات ارزنده برای فرزندان، جوانان، خانواده ها و اجتماع می باشد.

به این منظور پروسه رسیدگی به شکایات وزارتخانه از فلسفه زیر پیروی می کند:

« هر کس دارای این حق می باشد که

با وی با احترام برخورد شود..

« احترام به تمامی سن، فرهنگ ها، ارزش

ها و عقاید..

« تعهد به فعالانه دخیل نمودن اشخاصی

که خدمات را دریافت می دارند در گرفتن

تصمیماتی که آنها را تحت تاثیر قرار

خواهد داد.

« حقوق خیر و صلاح و دیدگاه فرزند یا

نوجوان پروسه را هدایت خواهد نمود بدون

توجه به اینکه شکایت را چه کسی

مطرح نموده است.

« در نتیجه طرح شکایت نتایج منفی

متوجه هیچکس منجمله فرزندان،

نوجوانان و خانواده ها نخواهد گردید.

« اطلاعات محرمانه مانده و به حریم

شخصی اشخاص احترام گذاشته

خواهد شد.

« همه طرفین شامل فرزند، نوجوان و

خانواده این حق را دارند که برای کمک

و پشتیبانی مدافع، فامیل یا دوستی

را در جریان رسیدگی داخل کنند.

« به تمامی موارد طی زمانی منطقی بسته

به نوع شکایت و نیازهای منحصر بفرد

اشخاص، رسیدگی خواهد شد.

« کارمندان وزارتخانه فعالانه با تمام

اشخاص برای رسیدن به توافق

برای رفع مشکل همکاری خواهند نمود.

