کلائنٹ سروس

چارٹر

– ہمارا آپ سے وعدہ

اس چارٹر میں آپ کے حقوق کا تعین کیا گیا ہے اور یہ بتایا گیا ہے کہ ریڈ کراس کے کسی پروگرام یا سروس میں شمولیت پر آپ کے ساتھ کیسا برتاو کیا جائے گا۔ اس میں آپ کے فرائض و ذمہ داریوں کا تعین کرتا ہے اور یہ بھی کہ آپ بہترین پروگرام و خدمات فراہم کرنے میں ہماری مدد کیسے کر سکتے ہیں۔

کلائنٹ سروس چارٹر لوگوں کے ایک دوسرے کے ساتھ سلوک سے لے کر ان پہلووں تک کا احاطہ کرتا ہے کہ ہم آپ کے لیے بہترین نتائج کے حصول کی غرض سے مل کر کیسے کام کر سکتے ہیں۔

بہترین پروگراموں اور خدمات کی فراہمی میں آپ ہماری مدد کیسے کر سکتے ہں

آپ بہترین خدمت فراہم کرنے میں ہماری مدد کر سکتے ہیں:

– ہمیں اپنی ضروریات کے بارے میں بتا کر یا یہ کہ ہم کیسے مل کر بہتر کام کر سکتے ہں
– خدمت استعمال کرنے والے دیگر لوگوں، عملے اور رضاکاروں کے ساتھ احترام سے پیش آنا
– اپنے بارے میں اور اپنے حالات کے متعلق ہمیں درست معلومات فراہم کرنا
– حالات میں تبدیلی کی صورت میں ہمیں مطلع کرنا یا اگر آپ ملاقات کے طے شدہ وقت پر نہیں آ سکیے
– ہمیں ہماری خدمات کے بارے میں اپنی رائے سے آگاہ کرنا

آپ کے تبصرے، خیالات اور آراء ہمین اپنے پروگرام اور خدمات کو بہتر بنانے میں مدد کریں گے۔

ریڈ کراس 'کلائنٹ سروس چارٹر' کے بروشر میں اس چارٹر اور اس بارے میں مزید معلومات ہیں کہ آپ ہم سے کیسے رابطہ کر سکتے ہیں۔

آپ کو ریڈ کراس سے کیا توقع ہے ؟

ریڈ کراس بہترین پروگرام اور خدمات فراہم کرنے کا عہد کیے ہوئے ہے اس میں آپ کے یہ حقوق بھی شامل ہیں:

– ہر موقع پر آپ کے ساتھ باعزت سلوک کیا جائے
– کسی امتیاز کے بغیر منصفانہ رویہ رکھا جائے
– آپ کی مدد کی جائے تاکہ آپ اپنے لیے درست فیصلہ ہر سکیں، موزوں پروگرام اور خدمات سے استفادہ کر سکیں اور ضرورت پڑے تو ترجمان کی مدد بھی لے سکں
– ریڈ کراس کی سرگرمیوں میں حصہ لیتے وقت محفوظ اور آزاد رہں
– اپنے کام کے ماہر لوگوں سے معیاری اور قابل اعتماد خدمات وصول کرں
– کسی پروگرام یا خدمت میں شرکت یا کسی اور کام سے انکار کر سکں
– جن معاملات کا تعلق آپ سے ہے ان کے بارے میں باخبر رہیں بشمول خدمات کے حقوق
– آپ کی نجی معلومات کو خفیہ رکھنا اور آپ کی پرائیویسی کا آسٹریلوی قانون کے مطابق احترام کرنا۔ اگر ہمیں آپ کے بارے میں کسی دوسرے فرد یا ادارے کو بتانے کی ضرورت پڑی تو پہلے ہم اس بارے میں آپ سے بات کریں گے
– سوال پوچھنا، تبصرہ کرنا یا شکایت درج کرانا۔

CRISIS CARE COMMITMENT