



شريعة

خدمة العملاء

– إلتزامنا تجاهك

تُدرج هذه الشريعة حقوقك وكيف ستُعامل حين تشارك في أيّ من برامج أو خدمات الصليب الأحمر، كما أنها تُدرج مسؤولياتك وما يمكنك القيام به لمساعدتنا على تقديم أفضل البرامج والخدمات.

إن شريعة العملاء وثيقة تحدّد بوضوح كيف يجب أن يتعامل كل منا مع الآخر وكيف يمكننا العمل سوياً لإحراز وبلوغ أفضل النتائج الممكنة من أجلك.

كيف يمكنك مساعدتنا على تقديم أفضل البرامج والخدمات

- يمكنك مساعدتنا على تزويدك بأفضل الخدمات عبر:
 - إعلامنا بإحتياجاتك أو بالطرق التي تُمكننا من العمل سوياً بشكل أفضل؛
 - التصرف دائماً باحترام وسلامة تجاه الآخرين الذين يستعملون الخدمات وأيضاً نحو الموظفين والمتطوعين؛
 - تزويدنا بالمعلومات الصحيحة عنك وعن وضعك؛
 - إخطارنا إذا تغيّرت الأوضاع أو إذا كنت غير قادراً على حضور موعد ما أو إلتزام؛
 - إعلامنا بآرائك حول خدماتنا وطريقة المشاركة؛
- إن ملاحظاتك وتعليقاتك ستساعدنا على تحسين برامجنا وخدماتنا.

ماذا يمكنك أن تتوقع من الصليب الأحمر

- إن الصليب الأحمر ملتزم بتقديم أفضل البرامج والخدمات الممكنة ويشمل ذلك إلتزام حقك في أن:
 - تُعامل بإحترام طوال الوقت؛
 - تُعامل بطريقة عادلة دون تمييز؛
 - تحظى بالدعم كي تتمكن من إتخاذ القرارات المناسبة لك واستعمال البرامج والخدمات الملائمة وتزويدك بخدمات مترجم إذا كنت بحاجة إليها؛
 - تنعم بالسلامة وعدم تعريضك للأذى حين مشاركتك في أنشطة الصليب الأحمر؛
 - الحصول على خدمة نوعية يمكنك الإعتماد عليها وأن تُقدّم من قِبَل أناس يتمتعون بالخبرة الملائمة؛
 - رفض المشاركة في أي برنامج أو خدمة وأن تقول لا في أي وقت تريده؛
 - يتم إطلاعك على الأمور التي تتعلق بك، بما في ذلك حقوقك الخدمية؛
 - يتم التعامل مع معلوماتك الشخصية بسرية وإحترام خصوصيتك وفق القانون الأسترالي. وإذا كانت هناك أسباب تفرض علينا إعلام شخص آخر بأوضاعك، فإننا سنتحدث إليك عن الأمر أولاً؛
 - تطرح الأسئلة وتقديم الملاحظات أو رفع شكوى.

تحتوي نشرة «شريعة خدمة العملاء» الصادرة عن الصليب الأحمر على المزيد من المعلومات حول كيف تتصل بنا.