



منشور خدمات به مشتریان

– تعهد ما به شما

این منشور حقوق شما و چگونگی برخورد با شما زمانیکه در برنامه و یا خدمات صلیب سرخ شرکت میکنید را شرح میدهد. همچنین وظایف شما و اینکه چگونه میتوانید به ما کمک کنید تا بهترین خدمات و برنامه ها را ارائه دهیم شرح میدهد.

منشور خدمات به مشتریان برای حصول اطمینان از این است که برای همگی روشن باشد که افراد چگونه بایستی با یکدیگر رفتار کنند و اینکه ما چگونه میتوانیم با همدیگر کار کنیم تا بهترین نتایج ممکن را برای شما بدست آوریم.

راههای کمک شما به ما برای ارائه بهترین برنامه ها و خدمات

از صلیب سرخ چه انتظاراتی میتوانید داشته باشید

شما از راههای زیر میتوانید به ما کمک کنید تا بهترین خدمات را به شما ارائه دهیم:

صلیب سرخ متعهد به ارائه بهترین برنامه ها و خدمات میباشد، این شامل احترام به حق شما در موارد زیر میباشد:

- به ما بگویید چه نیازهایی دارید و یا اینکه از چه راههایی میتوانیم بهتر با هم کار کنیم.
- نسبت به دیگر افرادی که از خدمات ما استفاده میکنند و کارکنان و داوطلبین همیشه با رعایت احترام و امنیت رفتار کنید.
- اطلاعات درست درباره خودتان و وضعیت تان به ما بدهید
- ما را از تغییرات و یا اینکه نمیتوانید سر قرار ملاقات حاضر شوید و یا تعهدتان را انجام دهید مطلع کنید.
- نظرتان را درباره خدمات ما و همکاری با ما بگویید
- نظرات، عقاید و ایده های شما به ما کمک خواهند کرد برنامه ها و خدمات مان را بهبود دهیم.

- همیشه مورد برخورد محترمانه قرار بگیرید
- برخورد منصفانه و بدون تبعیض با شما بشود
- برخورداری از کمک و حمایت تا بتوانید تصمیم هایی بگیرید که برای شما درست میباشد، از برنامه ها و خدمات مناسب استفاده کنید و در صورت نیاز مترجم شفاهی داشته باشید
- هنگام شرکت در فعالیت های صلیب سرخ، از امنیت و آزادی برخوردار باشید
- خدمات قابل اطمینان و با کیفیت از افراد با مهارت های مناسب دریافت کنید
- در هر زمانی جواب منفی بدهید و یا از شرکت در برنامه ها و یا خدمات خودداری کنید
- از مسائل مربوط به خودتان، شامل حقوق مربوط به خدمات ارائه شده به شما، مطلع باشید
- با اطلاعات شما به طور محرمانه برخورد شود و طبق قانون استرالیا به حیطه خصوصی شما احترام گذاشته شود. اگر دلالی وجود داشته باشد که ما ممکن باشد مجبور باشیم چیزی درباره شما به کسی بگوییم، این مسئله را با شما در میان خواهیم گذاشت
- سؤال پرسید، نظرتان را بیان کنید و یا شکایت کنید.

بروشور "منشور خدمات مشتریان" صلیب سرخ حاوی اطلاعات بیشتری درباره این منشور و چگونگی تماس با ما میباشد.