

Client Rights and Responsibilities

حقوق ومسؤوليات الزبائن

حقوق الزبون او المراجع

باعتبارك احد المراجعين للمنظمة اللوثرية فلديك الحق في :

- المعاملة الأخلاقية والعادلة، بما في ذلك تقديم الخدمات بطريقة غير تمييزية، والالتزام المتسق بقواعد البرنامج والتوقعات.
- الخدمات المقدمة تكون شاملة ومتناسبة مع التنوع الثقافي واللغوي
- المشاركة في تقرير الخدمات المقدمة دون وجود ضغط
- خصوصية معلوماتك الشخصية والصحية المحمية (انظر إشعار ممارسة الخصوصية)
- شرح تقديم الرسوم وطرق دفع الاقساط المالية
- رفض الخدمات الا ان تكون مفروضة حسب القانون والجهات القضائية والابلاغ عن العواقب المحتملة لذلك الرفض والتي قد تتضمن غلق الملف.
- الحصول على الخدمة الانسب لاحتياجاتك والاكثر ملائمة لظروف حاجتك.
- الحصول على الخدمات في بيئة امنة وخالية من المضايقات و والضغوط
- ابلاغك بكل التخصيصات وخطط الخدمات البديلة وكذلك المخاوف و التأثيرات الجانبية.
- تفهم بان المنظمة اللوثرية ملتزمة بلابلاغ عن كل أساءة او اهمال للاطفال او البالغين العاجزين والمعاقين ولديها واجبها حيال اي تصرف يسيء الى ابناء الآخرين .
- يمكنك طلب تغيير مقدم الخدمات الى آخر متوفر لتلك الخدمات .
- يمكنك تقديم شكوى او تظلم بدون الشعور بالخوف من الانتقال.(يمكنك الاطلاع على طريقة تقديم التظلم)

مسؤوليات وواجبات الزبون او المراجع: (في حال الاخفاق في تطبيق هذه الواجبات فان ذلك قد تؤدي الى الغاء الخدمات)

- عليك تزويد المسؤول عنك بالمعلومات المطلوبة بناءا على الخدمات المقدمة لك .
- الاسراع في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات في حال تطلب ذلك منك.
- يرجى ان يكون المراجع على قد كاف من المسؤولية و التقدير للمنظمة احترام حقوق المراجعين و الموظفين
- التزم بجدول مواعيدك وابلغ عن الموعد ب 48 ساعة اذا لم تستطع الحضور .
- طبق الالتزامات المالية المقررة للخدمات المستلمة
- التزم بقوانين المنظمة في منع التدخين وتعاطي المخدرات للحفاظ على بيئة امنة.
- اعلم بان موظفوا المنظمة يجب عليهم الابلاغ عن الطفل المشتبه به او اساءة معاملة الكبار وكذلك عن الاشخاص الذين ايشكلون خطرا على انفسهم او على الآخرين .

