



Tại CLBC, chúng tôi cam kết giúp quý vị hoặc người được quý vị hỗ trợ có được mức yểm trợ và dịch vụ quý vị cần. Tuy tất cả chúng tôi đều cố gắng hết sức để sắp xếp giúp quý vị, đôi khi cũng có thể không xong. Nếu quý vị có quan ngại về các dịch vụ này, hoặc về cách quý vị bị đối xử, hoặc về một quyết định của chúng tôi, quý vị có thể khiếu nại.

Khiếu nại: Diễn tiến như thế nào?

CLBC có một Chính Sách Giải Quyết Khiếu Nại để quý vị có cách nêu khiếu nại và chắc chắn được lắng nghe và đáp ứng nhanh chóng. Chính sách của chúng tôi cho mọi người biết diễn tiến và cách hoạt động của tiến trình này.

Những Bước trong Tiến Trình Giải Quyết Khiếu Nại:

Bước đầu của quý vị là nêu các vấn đề này với nhân viên đang làm việc với quý vị – dù quý vị cảm thấy mình không được người đó đối xử công bằng hoặc tôn trọng. Tất cả chúng tôi đều muốn hệ thống này có hiệu quả, và chúng tôi cố giải quyết bất cứ khó khăn nào trước khi trở thành vấn đề nghiêm trọng. Do đó, chúng tôi khuyến khích quý vị cố giải quyết các quan ngại này trực tiếp.

Nếu quý vị không hài lòng với cách nhân viên đáp ứng bất cứ quan ngại nào của mình, hãy khiếu nại: điền Mẫu Giải Quyết Khiếu Nại. Quý vị có thể lấy các mẫu này tại văn phòng CLBC tại địa phương quý vị hoặc trên website của CLBC tại www.communitylivingbc.ca. Điền mẫu này trên giấy – hoặc điền bằng phương tiện điện tử trên website của CLBC – hoặc nhờ văn phòng địa phương giúp điền đơn khi đến đó, qua điện thoại hoặc bằng e-mail

Gửi thư hoặc nộp đơn khiếu nại đến văn phòng CLBC hoặc gửi đến website của CLBC. Bất luận quý vị chọn cách nào, văn phòng địa phương sẽ giao cho quản lý Ban Dịch Vụ Phẩm Chất hoặc Hoạch Định và Phát Triển Cộng Đồng.

Sẽ có trả lời: Trong vòng 48 giờ sau khi nhận được đơn, nhân viên CLBC sẽ trả lời bằng điện thoại, e-mail hoặc gặp mặt. Chúng tôi sẽ nỗ lực giải quyết vấn đề trong vòng 30 ngày.

Vẫn không hài lòng? Hãy nhờ xét lại: Nếu quý vị không hài lòng về câu trả lời, quý vị có thể yêu cầu Phó Chủ Tịch Dịch Vụ Phẩm Chất hoặc Hoạch Định và Phát Triển Cộng Đồng xét lại. Giám Đốc Bảo Đảm Phẩm Chất cũng quan tâm và có thể xét lại các quan ngại của quý vị. Giám Đốc không làm việc trực tiếp bên ngoài nhưng đôi khi có thể giúp tìm giải pháp cho một vấn đề và theo dõi các vấn đề tái diễn trong tỉnh để cải tiến các dịch vụ của chúng tôi.

Nếu tôi khiếu nại thì có ảnh hưởng đến cách tôi được đối xử, hoặc tôi có bị xem là “người gây rối” hay không?

Tại CLBC, chúng tôi dùng tiến trình khiếu nại làm một cách duyệt lại và cải tiến các dịch vụ của chúng tôi; quý vị hãy an tâm và không có hậu quả tai hại cho quý vị hoặc gia đình quý vị. Chúng tôi cam kết yểm trợ các gia đình khi có thể được, và cải tiến các dịch vụ và biện pháp yểm trợ của chúng tôi, dựa trên ý kiến đóng góp và nhận xét của quý vị.

Nhưng chúng tôi vẫn không thể bảo đảm là quý vị sẽ hài lòng về kết quả của tiến trình này, CLBC yểm trợ quyết định của địa phương, nhưng chúng tôi luôn luôn sẵn sàng duyệt lại các quyết định đó. Điều chúng tôi CÓ THỂ bảo đảm là các quan ngại của quý vị sẽ được phân xét công bằng và chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để giải quyết khiếu nại của quý vị.

Tôi có thể xin trọn bản Chính Sách Giải Quyết Khiếu Nại ở đâu?

Chính Sách và Mẫu Đơn Giải Quyết Khiếu Nại có để trên website của CLBC, cũng như có bản in tại văn phòng Dịch Vụ Phẩm Chất hoặc Trung Tâm Sinh Sống Cộng Đồng tại địa phương.