

የደንበኛ ገህሪ



October 2011

Client Charter - Amharic

የሰብአዊ ጥበቃ ሰነድ የሰጠውን ምክር ቤት/ካውንስል የአርዳታ ድርጅት ሲሆን ጥገኝነት ለሚጠይቁ እና በሰብአዊ ጥበቃ ሰነድ ለሚገኙ ሰደተኞች ከመድልኦ ነፃ የሆነ ምክር፤

ድጋፍ እና አርዳታ የሚሰጥ ድርጅት ነው። በመሆኖም ድርጅታችን ገለልተኛ ድርጅት ነው።

ከዚህ በታች ለተዘረዘሩት መብቶች ይኖሩዎታል፡



- 1 ነጻ እና ሚስጥራዊ አገልግሎት፤
- 2 ነፃ የሰልክ ምክር መስመራችንን መጠቀም፤
- 3 ከመድልኦ ነፃ የሆነ ምክር እና መረጃ፤
- 4 በታላቋ ብሪታኒያ እና በሰብአዊ ጥበቃ የመንግስት ፖሊሲ ላይ ስለተደረጉ ለውጦች መረጃ፤
- 5 አስፈላጊ ሆኖ ከተገኘ የአስተርጓሚ አገልግሎት፤
- 6 ወንድ ወይም ሴት የድርጅታችን ሠራተኛ ወይም አስተርጓሚ እንዲመደብልዎ ይጠይቁ፤ ጥያቄዎን ለማስተናገድ እንሞክራለን፤ እና
- 7 አገልግሎቶቻችን ተገቢውን ደረጃ የማያሟሉ በሚሆኑበት ወቅት አቤቱታ ያቅርቡ እንቀበላለን።

አገልግሎታችን ገደቦች አሉት፡-

- 1 ሰኞ፣ ማክሰኞ፣ ሐሙስ እና አርብ ጠዋት ከጠዋቱ 9:30 እስከ 12:30 በጽ/ቤታችን የምክር አገልግሎት እንሰጣለን። ሰኞ፣ ማክሰኞ፣ እረብ እና አርብ ከሰዓት በቀጠሮ ከ 14:00 እስከ 16:00 ሰዓት ብቻ የምክር አገልግሎት እንሰጣለን።
- 2 ለሀፃናት እንክብካቤ ማድረግ አንችልም።
- 3 የቤት ጉብኝት አገልግሎት መስጠት አንችልም።
- 4 ልዩ ልዩ አማራጮች ልንሰጥዎ የምንችል ቢሆንም እነዚህን አማራጮች በተግባር መፈፀም አንችልም። የእኛ ሚና ነገሮችን በራስዎ እንዲፈፀሙ መርዳት ነው።

ሁሉም የሰብአዊ ጥበቃ ሰነድ ሰደተኞች ምክር ቤት ሠራተኞች ከዚህ በታች የተዘረዘሩትን ያከብራሉ፡-

- 1 ሰዓታቸውን አክብረው በሰራቸው ላይ ይገኛሉ። ወደ ሰራቸው ዘግይተው የመጡ እንደሆነ የሌሎችን ጉዳዮች ሚስጠራዊነት ለመጠበቅ ሲባል ሠራተኞቻችን ለምን እንደዘገዩ ልንገልፅዎ ባንችልም እንኳን ተገቢውን መረጃ እንሰጥዎታለን።
- 2 በ 24 ሰዓታት ውስጥ በሰልክ ለደረሱን ጥሪዎች ምላሽ እንሰጣለን (በሳምንት የአረፍት ቀናት እና በሕዝብ የባሕር ቀናት ካልሆነ በቀር)።
- 3 ቀደም ሲል የተያዙ ቀጠሮዎች መሰረዝ ያለባቸው በሚሆኑበት ጊዜ በተቻለ ፍጥነት ቀጠሮው መቀየር እንዳለበት እንገልፅዎታለን።

በአገልግሎቶቻችን ካልረኩ ፡-

- 4 ከአማካሪዎ ጋር በመነጋገር ስለ ችግሩ ይወያዩ
- 5 በአማራጭነት አቤቱታዎን ለድርጅታችን የበላይ ሃላፊ ማቅረብ ይችላሉ።

ይህም ሆኖ በአገልግሎታችን ካልረኩ፡