

**BERRY**  
**STREET**

Believing In  
Children,  
Young People,  
Families &  
Their Future.

منشور ارائه خدمات به مشتری

تعهد ما به شما



ما معتقدیم که کودکان ، جوانان و خانواده ها باید ایمن ، برومند و امیدوار باشند.

## منشور خدمات ما

این منشور تعهد خدمت بری استریت به ارائه خدمات مناسب به شما که مشتری ما هستید را شرح می دهد. ما مصمم به عرضه خدمات با کیفیت بالا و بدون تبعیض هستیم. خواستار همکاری با شما برای دستیابی به نتایج خوب هستیم. ما می توانیم از شما یاد بگیریم چه کاری را درست انجام می دهیم و چه چیزی را باید بهبود دهیم. از پیشنهادها و نظرات شما استقبال می کنیم و هر شکایتی را جدی می گیریم.

## تاریخچه ما - از کجا شروع کردیم

فعالیت اصلی بری استریت، که در سال 1877 به عنوان پناهگاه نوزادان استرالیا شروع به کار کرد، همواره حمایت از کودکانی بوده که به کمک نیاز داشته اند و همچنین تقویت خانواده ها برای این که بتوانند بهتر از کودکانشان مراقبت کنند. در اولین روزها، بزرگترین چالش پیش روی ما میزان بالای مرگ و میر و فقر کودکان بود. هدف های اصلی ما عبارت بودند از حمایت از مادرانی که ازدواج نکرده بودند، منزوی شده بودند و یا همراه نوزادانشان طرد شده بودند، و همچنین پیدا کردن خانه های جدید برای نوزادان و کودکانی که رها شده بودند.

ما اذعان می کنیم که قسمتی از یک نظام وسیع تر رفاه کودکان بودیم که در پی تجزیه خانواده ها و جوامع بومیان از طریق گرفتن فرزندانشان و ایجاد یک نظام مراقبتی سازمانی بود که طی آن بسیاری از کودکان دچار آزار و اذیت و محرومیت بیشتر می شدند. هیات مدیر ما در سال ۲۰۰۶ به دلیل اقدامات گذشته رسماً عذرخواهی کرد و منافع کودکان را مهم تر از هرگونه ملاحظات دیگر در اداره این سازمان می داند.

## زمان حال ما - جایگاه امروزی مان

امروز، بری استریت بزرگترین سازمان مستقل رفاهی کودک و خانواده در ویکتوریا است. ما طیف وسیعی از خدمات را به کودکان، جوانان، زنان و خانواده ها در مناطق شهری، حومه ای و روستایی ویکتوریا ارائه می کنیم. در وضعیتی که فشارها روی کودکی افزایش یافته است، بزرگترین چالش های پیش روی ما عبارتند از:

- کمک به کودکان و جوانان در بهبود از تأثیرات مخرب آزار و اذیت، بی توجهی و خشونت
- کمک به زنان برای این که بتوانند خود و فرزندانشان را از خشونت خانوادگی در امان نگه دارند
- کمک به پدران و مادرانی که دچار مشکل هستند تا بتوانند والدینی باشند که می خواهند
- کمک و حمایت از جامعه ای عادلانه تر و همه گیرتر

## ارزشهای ما - آنچه ما را به پیش می راند

پنج ارزش اصلی بری استریت عبارتند از شهامت، تمامیت، احترام، مسئولیت پذیری و همکاری. این ارزش ها در هر کاری که انجام می دهیم راهنمای ما هستند:

- شهامت: هرگز تسلیم نشدن، امیدوار ماندن و دفاع از «عدالت»
- تمامیت: به حرفمان عمل کنیم
- احترام: فرهنگ، سنت ها، هویت، حقوق، نیازها و آرمان های هر فرد را تایید کنیم
- مسئولیت پذیری: مدام ببینیم چگونه با استفاده از دانش و تجربه های موفق می توانیم بهتر شویم و اطمینان حاصل کنیم که از تمام منابع و امکاناتمان به بهترین نحو ممکن استفاده می شود.
- همکاری: با زنان، کودکان و اعضای گروه همکاری کنیم و دانش، اندیشه ها و مهارت های خود را به اشتراک بگذاریم.

## حریم خصوصی

شرکت شما در برنامه بری استریت داوطلبانه است. هرچه اطلاعات مرتبطی راجع به وضعیت شما داشته باشیم، بهتر خواهیم توانست خدمات و پشتیبانی خود را با نیازهای شما مطابقت دهیم. با این حال، همیشه حق شماست که تصمیم بگیرید که چه می خواهید به ما بگویید. اطلاعاتی که ارائه می دهید ممکن است برای کمک به مراجعه شما به سایر خدمات نیز مورد استفاده قرار گیرد. اطلاعات غیر قابل شناسایی شما همچنین ممکن است برای تهیه گزارش برای سازمانهای تأمین کننده مالی در مورد تعداد مشتریانی که با آنها کار می کنیم و برای تضمین کیفیت، تحقیقات و ارزیابی نیز مورد استفاده قرار گیرد.

## دسترسی به اطلاعات

قانون حفظ حریم خصوصی و محافظت از داده ها (۲۰۱۴) شما را قادر می سازد تا هرگونه اطلاعاتی که بری استریت در مورد شما دارد را ببینید. با تماس با کارمندی که با او کار می کنید می توانید سوابق بری استریت خود را درخواست کنید. اگر دیگر با این سرویس کار نمی کنید می توانید با مدیر ارشد برنامه که از شما پشتیبانی کرده است تماس بگیرید. از طرف دیگر می توانید با تلفن ۰۳۹۴۲۹۹۲۶۶ با مسئول حریم خصوصی بری استریت تماس بگیرید.

## مقررات به اشتراک گذاری اطلاعات\*

طبق برنامه اشتراک گذاری اطلاعات کودک (CISS) و طرح اشتراک گذاری اطلاعات خشونت خانوادگی (FVISS)، سازمان های مصوب (مانند بری استریت) می توانند، در صورتی که این اطلاعات موجب رفاه و ایمنی کودک شود، یا مربوط به ارزیابی و مدیریت خطر خشونت خانوادگی برای یک کودک باشد، این اطلاعات را بدون کسب رضایت یا سایر سازمان های تأیید شده به اشتراک بگذارند. کسب رضایت از قربانیان خشونت خانوادگی بالغ لازم است، مگر اینکه اطلاعات مربوط به ارزیابی یا مدیریت خطر برای یک قربانی کودک باشد.



ما هر گاه که امکان داشته باشد، قبل از به اشتراک گذاشتن اطلاعات شما سعی در کسب رضایتتان خواهیم داشت، اما در موارد اضطراری و پرخطر ممکن است این کار امکانپذیر نباشد.

چه زمانی بدون رضایت من اطلاعاتم با افراد دیگر در میان گذاشته می شود؟

- زمانی که نگرانی جدی درباره امنیت شما یا امنیت کودکانتان وجود داشته باشد؛
- هنگامی که موظف به ارائه اطلاعات برای مراحل دادگاه باشیم؛
- اگر باور داشته باشیم تهدیدی جدی برای سلامتی و ایمنی عمومی وجود دارد.

ما تمام تلاش خود را خواهیم کرد تا شما را در مورد اطلاعاتی که به اشتراک گذاشته ایم و سازمانی که آن اطلاعات را با آنها به اشتراک گذاشته ایم مطلع سازیم.

\* لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر به «رضایت برای به اشتراک گذاری اطلاعات با سایر ارائه دهندگان خدمات» مراجعه کنید.

## مشتریان گذشته و خانواده های آنها

خدمات اطلاعاتی و حمایتی هریتیج موجود است تا به مشتریان گذشته بری استریت، ساترلند هومز و لیزا لاج کمک کند تا سوابق شخصی خود را پیدا کنند و به آن دسترسی داشته باشند. با خدمات اطلاعاتی و حمایتی هریتیج از طریق شماره ۰۳۹۴۲۹۹۲۶۶ تماس حاصل فرمایید و یا به آدرس زیر ایمیل بفرستید: [heritage@berrystreet.org.au](mailto:heritage@berrystreet.org.au)

## تعهدات ما نسبت به شما

- ✓ ما متعهد هستیم که با کیفیت ترین خدمات تخصصی را به مشتریان خدماتمان ارائه کنیم
- ✓ ما خواهان شناختن نیازهای مشتریان خدمات و چیزهایی که برای آنها مهم می باشد هستیم
- ✓ ما خدماتی را ارائه خواهیم داد که پاسخگوی نیازهای مشتریان خدماتمان است و آنها را تقویت می کند

## چه انتظاری می توانم از بری استریت داشته باشم؟

معنی این چیست؟	حقوق من
شما باید خدماتی از ما دریافت کنید که امن هستند و آسیبی به شما نمی رسانند	<b>امنیت</b> من حق دارم در بری استریت احساس امنیت کنم و امنیت داشته باشم
با شما باید عادلانه و با احترام برخورد شود (صرف نظر از آنکه چه کسی هستید یا اهل کجایی)	<b>احترام</b> من این حق را دارم که با من با احترام، متانت و توجه برخورد شود
اطلاعات مربوط به خدماتی که دریافت می کنید و گزینه هایی که می توانید داشته باشید باید طوری به شما ارائه شود که برایتان قابل فهم باشد	<b>ارتباط</b> من حق دارم از خدمات و گزینه هایی که برایم موجود است مطلع شوم.
شما باید قبل از این که تصمیمی گرفته شود که روی شما تاثیر خواهد داشت، در گفتگو ها شرکت داشته باشید	<b>مشارکت</b> من حق دارم در تصمیماتی که بری استریت برای کمک به من می گیرد سهیم باشم
اطلاعات شما فقط برای مواردی که با آنها موافقت کرده اید استفاده خواهد شد و محرمانه باقی خواهد ماند	<b>حریم خصوصی</b> من حق دارم حریم خصوصی ام حفظ شود و اطلاعات شخصی ام محرمانه بماند
به نگرانی های شما به نحوی محترمانه و بموقع پاسخ داده خواهد شد	<b>شنیده شوید</b> من این حق را دارم که نگرانی های خود را ابراز کنم و بخواهم به آنها پاسخ داده شود. من حق دارم تا اگر بخواهم، وکیل و مترجم داشته باشم

## به عنوان مشتری بری استریت از شما می خواهیم:

- اطلاعات لازم را به ما ارائه دهید و با ما همکاری کنید تا بهترین مراقبت، حمایت و یاری ممکن را به شما ارائه دهیم
- به سایر مشتریان و کارکنان خیابان بری احترام بگذارید، چون همه ما حق داریم با ما با احترام رفتار شود
- نظرات خود را مطرح کنید تا ما بدانیم چه کارهایی را خوب انجام می دهیم و در چه کارهایی نیاز به بهبود داریم.

انجام این کارها به ما کمک می کند تا تعهداتمان در قبال شما را عملی کنیم.

## بازخورد - نظرات خود در مورد بری استریت را اعلام فرمایید

انتقادات و پیشنهادهای شما به ما کمک می کنند تا در آینده بهتر بدانیم که چگونه با افراد به خوبی کار کنیم. می توانید فرم بازخورد را به صورت آنلاین پر کنید: [www.berrystreet.org.au/feedbackform](http://www.berrystreet.org.au/feedbackform)



## نظر خود را مطرح کنید

شما حق دارید در مورد خدماتی که ما ارائه می دهیم، شکایت یا اظهارنظر کنید. می توانید به ما بگویید چه کاری خوب انجام می شود، یا خوب انجام نمی شود، یا پیشنهاد، تعریف و شکایت خود را اعلام و از این طریق اظهار نظر فرمایید. نظرات شما به ما کمک می کند نقاط قوت خود را بشناسیم. نظرات شما در مورد مسائل و مشکلاتی که ممکن است با آنها مواجه شوید می تواند به ما کمک کند تا کیفیت حمایت و خدمات خود را افزایش دهیم. این که شکایت کنید و یا نظرات منفی ارائه دهید امن است و تاثیری روی صلاحیت شما برای دسترسی به خدمات، و هیچ تاثیر منفی روی خدماتی که در حال حاضر ارائه می کنیم نخواهد داشت.

## شما می توانید با روشهای زیر شکایت، پیشنهاد و یا نظرات خود را مطرح فرمایید:

- صحبت با مددکاران در بری استریت
- تماس تلفنی و صحبت با مدیر گروه و یا مدیر ارشد ارائه کننده خدمات
- پرکردن فرم نظرات و شکایات و ارائه آن به دفتر بری استریت
- پر کردن فرم نظرات در وب سایت: [www.berrystreet.org.au/feedbackform](http://www.berrystreet.org.au/feedbackform)
- ارسال ایمیل به آدرس: [feedback@berrystreet.org.au](mailto:feedback@berrystreet.org.au)
- نوشتن نامه و یا صحبت کردن با نزدیکترین مدیر منطقه

## شکایات:

ما سعی خواهیم کرد در سریع ترین زمان ممکن به شکایات شما رسیدگی کنیم. ظرف دو روز با شما تماس خواهیم گرفت و توضیح خواهیم داد چگونه به شکایت تان رسیدگی خواهیم کرد. اگر از نحوه رسیدگی به شکایت و یا نتیجه آن راضی نبودید، حق اعتراض خواهید داشت.



برای حفاظت از هویت مشتریان، در عکس ها از مدل استفاده شده است. بری استریت به اصول عدالت اجتماعی متعهد است. ما با احترام، صاحبان سنتی سرزمینها و آبهای استرالیا را به رسمیت می شناسیم.

## اطلاعات تماس

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد بری استریت لطفا به وب سایت [www.berrystreet.org.au](http://www.berrystreet.org.au) مراجعه فرمایید.

منطقه هیوم  
110 Wyndham Street  
Shepparton VIC 3630  
تلفن: (03) 5822 8100

منطقه غرب  
23 Wetlands Drive  
Mt Helen VIC 3350  
تلفن: (03) 5330 5000

منطقه گیپسلند  
37 Elgin Street  
Morwell VIC 3840  
تلفن: (03) 5134 5971

منطقه جنوب شرق  
Level 1, 500 Princes Hwy  
Noble Park VIC 3174  
تلفن: (03) 9239 1400

دفتر مرکزی  
1 Salisbury Street  
Richmond VIC 3121  
تلفن: (03) 9429 9266

منطقه شمال  
677 The Boulevard  
Eaglemont VIC 3084  
تلفن: (03) 9450 4700