

Complaint Procedures

For Clients, Volunteers and the General Public

Procedimiento de quejas para clientes, voluntarios y público en general

客户、义工和公众投诉程序

مرکز سانت جوزف للنساء المهاجرات

We strive for excellence in our services and understand that in spite of our best efforts there are instances when legitimate concerns need to be expressed and resolved.

In our continuous efforts to provide respectful, effective services we want to hear and resolve any concerns you may have as quickly as possible. We want to retain your confidence.

With that in mind we have established these guidelines that detail the procedures to be followed if you have a complaint.

Complaints of sexual, gender, racial, or ethnic harassment should be brought to the attention of the Executive Director immediately.

1. As soon as a problem or concern arises, talk directly with the person involved. This is often all that is needed to resolve your complaint.

2. The Executive Director is responsible for all of the programs administered in our agency. Therefore, if the complain has not been resolved to your satisfaction you may submit your complain in writing to the Executive Director. The Executive Director will review the details of the problem and propose solutions, and may, at her discretion, meet with you. She will then respond in writing in ten working days.

3. The Board of Directors, headed by the President is the overseeing body of the organization responsible to the community at large. If you find the response of the Executive Director to be unsatisfactory, a written complaint may be sent to the Board of Directors c/o the President, and a copy to the Executive Director.

The President or designate may invite you to present your complain in person. Within eight weeks of having received your complaint in writing, or having met with you, you will receive a letter from the President or a designate with the Board's decision. The Board's decision is final.

Complaints against the Executive Director will follow the same protocol. A complaint sent directly to the President or Board will be redirected to the Executive Director who will report to the Board on its resolution.

Para retener tu confianza es nuestro continuo esfuerzo en proveer un ambiente respetuoso, servicios efectivos a los problemas específicos que ustedes nos comuniquen y resolverlos tan pronto como sea posible.

Con esto en mente, hemos establecido las siguientes guías que detallan los procedimientos a seguir, en quejas que ustedes tengan:

Quejas por asuntos sexuales, géneros, raciales ó étnicos deben ser traídos inmediatamente a la atención de la Dirección Ejecutiva.

1. Tan pronto un problema o asunto se presenta, hablar directamente con la persona involucrada. Esto es a menudo todo lo que se necesita para resolver tu queja.

2. La Dirección Ejecutiva es responsable por todos los programas administrados por la agencia. Asimismo, si tu queja no ha sido resuelta satisfactoriamente, puedes someter tu queja por escrito a la Dirección Ejecutiva. La Dirección Ejecutiva revisará los detalles del problema y soluciones propuestas, y puede a su discreción reunirse contigo y responderá por escrito en los próximos 10 días hábiles.

3. La Junta Directiva, encabezada por el Presidente es la máxima entidad responsable de la organización. Si encuentras que la respuesta dada por la Dirección Ejecutiva no es satisfactoria, entonces puedes enviar tu queja por escrito a la Junta Directiva c/o Presidente con copia a la Dirección Ejecutiva.

El Presidente u otro Director designado puede invitarte a presentar tu queja en persona. Dentro de ocho semanas de haber recibido tu queja por escrito, o haberse reunido contigo, recibirás una carta con la decision firmada por el Presidente o el Director designado. La Junta Directiva es la que tiene la decision definitiva.

Si no estas satisfecho con el servicio brindado por la Direccion Ejecutiva, sequiras el mismo procedimiento arriba mencionado.

Una queja enviada directamente al Presidente o la Junta Directiva, será reenviada a la Dirección Ejecutiva quién reportará su resolución a la Junta.

SPANISH

* مجلس الاداره برناسه رئيس المجلس هو المشرف العام على خدمات المركز

لعملانه في حاله استجابته المدير التنفيذي للشكوى لم يكن بالمستوى التي ترغبين به يمكنك كتابه الشكوى الى مجلس الاداره موجه الى رئيس المجلس و نسخه منه الى المدير التنفيذي. * رئيس مجلس الاداره قد يطلب مقابله شخصيه لتقديم الشكوى خلال ثمانية اسابيع من تقديم الشكوى كتابيا

يتم ارسال القرار النهائي كتابيا من قبل مدير الاداره. قرار المجلس قرار نهائي. * الشكاوي ضد المدير التنفيذي سوف تتم بنفس الاجراءات. * في حاله ارسال الشكوى مباشره الى رئيس مجلس الاداره او مجلس الاداره سوف تحول الى المدير التنفيذي و الذي بدوره سوف يقدم تقرير بالحلول الى مجلس الاداره. المهاجرات هو

"المشاركة الكامله لكافه النساء المهاجرات و الاجنات و عائلاتهم في مجتمع داعم و متعاون"

نحن تكافح من أجل المثاليه في خدمتنا و لدينا ادراك كامل انه على الرغم من تقديم أفضل الجهود الا أنه هناك قد تكون بعضا الملاحظات أو التحفظات التي يجب ابرازها و ايجاد الحلول المناسبه لها

من خلال جهودنا المستمره لتقديم خدمه فعاله و مثاليه , نحن بحاجة الى أن نسمع و نجد الحلول لأي ملاحظه أو شكوى بالسرعه الممكنه لايجاد الحل المناسب لك .

يهمنا جدا اعاده ثقتك بنا .

ARABIC

妇女移民中心的宗旨是：移民和难民妇女及其家庭完全融入一个正义和充满关爱的社会。我们竭力提供优质服务，但我们明白无论我们如何尽力，还是会有些值得关注的问题需要表达和解决。

在不断提供优质有效的服务同时，我们愿意倾听和尽快解决任何您所关心的问题。我们希望确保您对我们的信心。本着以上的思路，我们制定以下指南，详细地说明在您需要投诉时可以遵循的程序：

性、性别、种族方面的骚扰问题应马上交由执行总监处理。

1. 一旦发生问题，直接与当事人沟通。通常这是解决你的投诉必须的。
2. 执行总监对机构管理的所有项目负责。因此，如果你的投诉未能满意解决，你可以书面递交执行总监处理。执行总监将审阅问题的细节和解决建议，根据实际需要可能与你会面，然后在10个工作日内书面答复您。
3. 以主席为首的理事会负责总体监督本结构向社会负责。如果您对执行总监的答复不满意，您可以通过主席转交理事会，并抄送执行总监。

主席或指定负责人可能会邀请您亲自陈述你的投诉内容。在收到你的投诉8周内，或与您会面后，您将收到来自主席或指定负责人发出的的理事会决定。理事会的决定将是最终意见。针对执行总监的投诉遵循同样的程序。直接发送给主席或理事的投诉将移交执行总监处理，执行总监将向理事会汇报结果。

CHINESE