



## Tiến Trình Khiếu Nại hoặc Phản Đối của Thân Chủ

### Quyền Kháng Cáo của Thân Chủ trong MOSAIC

1. Nếu quý vị muốn khiếu nại về một nhân viên hoặc dịch vụ quý vị đang tiếp nhận, trước hết hãy thử gặp người đó để giải quyết vấn đề.
2. Nếu quý vị cảm thấy không an toàn hoặc không thoải mái khi phải nói chuyện trực tiếp với nhân viên, quý vị có thể xin nói chuyện với giám thị của nhân viên đó hoặc giám đốc.
3. Nếu quý vị không hài lòng với 1 hoặc 2 trên đây, thì quý vị có thể viết thư cho Quản Lý Cao Cấp hoặc Giám Đốc về các mối lo ngại của mình.
4. Nếu quý vị chọn cách viết thư, thư phải gồm:
  - a. Vấn đề quý vị đang khiếu nại (Thí dụ: Quý vị không đồng ý với quy luật của Mosaic. Quý vị không thích cách một nhân viên đối xử với quý vị. Một nhân viên không cung cấp dịch vụ cho quý vị. Quý vị cảm thấy có nhân viên kỳ thị quý vị. Quý vị không hài lòng về các dịch vụ tiếp nhận. Phải chờ quá lâu mới tiếp nhận được dịch vụ.)
  - b. Ngày xảy ra sự việc.
  - c. Quý vị muốn MOSAIC làm gì.
  - d. Bất cứ chi tiết nào khác mà quý vị nghĩ là quan trọng.
5. Quý vị có thể nhờ nhân viên giúp quý vị viết thư bằng Anh ngữ.
6. Quý vị phải gửi thư này bằng Anh Ngữ hoặc ngôn ngữ của quý vị, cho Quản Lý Cao Cấp trong vòng một tháng sau khi xảy ra sự việc.
7. Quản Lý Cao Cấp sẽ yêu cầu quý vị đến gặp trong vòng 7 ngày sau khi nhận được thư. Quản Lý Cao Cấp sẽ nói chuyện với quý vị về các mối lo ngại của quý vị và các giải pháp có thể áp dụng.
8. Quản Lý Cao Cấp sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 7 ngày sau buổi họp. Thư này tóm lược buổi họp đó và cho quý vị biết MOSAIC sẽ có hoặc không có các hành động nào.
9. Nếu quý vị không hài lòng về phần trả lời, quý vị có thể gửi thư ghi thêm nhận xét đến Giám Đốc. Quý vị phải gửi thư này cho Giám Đốc trong vòng 7 ngày sau khi có trả lời của Quản Lý Cao Cấp.
10. Giám Đốc sẽ yêu cầu quý vị đến gặp trong vòng 7 ngày sau khi nhận được thư này. Giám Đốc sẽ nói chuyện với quý vị về các mối lo ngại của quý vị và các giải pháp có thể áp dụng.
11. Giám Đốc sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 7 ngày sau buổi họp. Thư này tóm lược buổi họp đó và cho quý vị biết MOSAIC sẽ có hoặc không có các hành động nào.

còn tiếp trang kế . . .



## Tiến Trình Khiếu Nại hoặc Phản Đối của Thân Chủ

### Quyền Kháng Cáo của Thân Chủ trong MOSAIC tiếp theo

12. Nếu quý vị không hài lòng về phần trả lời này, quý vị có thể gửi thư ghi thêm nhận xét đến Giám Đốc Điều Hành. Quý vị phải gửi thư này cho Giám Đốc Điều Hành trong vòng 7 ngày sau khi có trả lời của Giám Đốc.
13. Giám Đốc Điều Hành sẽ yêu cầu quý vị đến gặp trong vòng 7 ngày sau khi nhận được thư này. Giám Đốc Điều Hành sẽ nói chuyện với quý vị về các mối lo ngại của quý vị và các giải pháp có thể áp dụng.
14. Giám Đốc Điều Hành sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 7 ngày sau buổi họp. Thư này tóm lược buổi họp đó và cho quý vị biết MOSAIC sẽ có hoặc không có các hành động nào.
15. Nếu quý vị không hài lòng về phần trả lời của Giám Đốc Điều Hành, quý vị có thể gửi thư cho Chủ Tịch Hội Đồng Quản Trị. Quý vị phải gửi thư này trong vòng 7 ngày sau khi có trả lời của Giám Đốc Điều Hành.
16. Hội Đồng Quản Trị sẽ gửi thư phúc đáp quan ngại của quý vị trong vòng 14 ngày. Đây sẽ là quyết định cuối cùng của MOSAIC.
17. MOSAIC sẽ không ngưng hoặc giới hạn các dịch vụ cung cấp cho quý vị trong tiến trình này, trừ phi đã có hành vi khiến cho nhân viên không thấy an toàn khi gặp quý vị.

### Quyền Kháng Cáo của Thân Chủ với Giới Chức Bên Ngoài

1. Sau khi hoàn tất tiến trình Khiếu Nại hoặc Phản Đối của Thân Chủ hoặc vào bất cứ lúc nào trong tiến trình này, thân chủ đều có thể liên lạc với bất cứ cơ quan tái duyệt bên ngoài nào sau đây, (danh sách này không liệt kê tất cả):
  - a) BC Human Rights Coalition (Liên Hiệp Nhân Quyền BC):  
[www.bchrcoalition.org](http://www.bchrcoalition.org) Số điện thoại: 604-689-8474
  - b) BC Ombudsman (Điều Tra Viên BC):  
[www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca) Số điện thoại: 1-800-567-3247
  - c) Child and Youth Representative (Nhân Viên Đại Diện Trẻ Em và Thiếu Niên):  
[www.rcybc.ca/](http://www.rcybc.ca/) Số điện thoại: 1-800-476-3933
  - d) BC Office of the Information and Privacy Commissioner (Văn Phòng Ủy Viên Phụ Trách Thông Tin và Quyền Riêng Tư BC)  
[www.oipc.bc.ca](http://www.oipc.bc.ca) Số điện thoại: 250-387-5629
  - e) Legal Aid (Trợ Giúp Pháp Lý):  
[www.lss.bc.ca](http://www.lss.bc.ca) Số điện thoại: 604-601-6000
  - f) Better Business Bureau:  
[www.mainlandbc.bbb.org](http://www.mainlandbc.bbb.org) Số điện thoại: 604-682-2711