



Vlaanderen
is divers

آیین‌نامه‌ی داخلی

برای افرادی که از خدمات ما در زمینه‌ی دوره‌ی شهروندی و آموزش زبان هلندی استفاده می‌کنند

01/07/2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

Farsi – Vertaling uit het Nederlands
www.integratie-inburgering.be

محتوا

2	1	مقدمه
2	1.1	این آیین‌نامه برای چه کسانی است؟
3	1.2	موضوع این آیین‌نامه چیست؟
3	2	چه انتظاراتی از ما می‌توانید داشته باشید؟
3	2.1	اصول کلی
3	2.2	حریم خصوصی
3	2.2.1	در خصوص قرار دادن اطلاعات در اختیار سازمان‌های دیگر
3	2.2.2	در خصوص نشر عکس و ویدئو
3	3	انتظارات ما از شما چیست؟
3	3.1	مقررات کلی
4	3.2	محافظت از اشخاص، وسایل و اموال
5	3.3	پیشگیری، امنیت و بهزیستی
5	3.3.1	منظور از رفتار نامطلوب و خارج از حدود چیست؟
5	3.3.2	خسارت، سانحه و بیمه
6	4	پیامدهای عدم پایبندی به این آیین‌نامه
6	4.1	موارد کلی
6	4.2	چه پیامدهایی دارد؟
7	4.3	روال رسیدگی به چه شکل است؟
7	5	روال رسیدگی به شکایات

1 مقدمه

1.1 این آیین‌نامه برای چه کسانی است؟

برای همگی افرادی که از خدمات شهروندی یا خدمات آموزش زبان هلندی ما استفاده می‌کنند.

آیا شما حق گنرانندن دوره‌های شهروندی را دارید (و بنابراین این دوره‌ها برای تان اجباری نیست) و یک قرارداد برنامه‌ی شهروندی امضاء کرده‌اید؟

وقتی به تمامی اهداف آموزشی دست بیابید، از مسئول پرونده‌تان یک گواهی‌نامه‌ی برنامه‌ی شهروندی دریافت می‌کنید. در موارد ذیل پرونده‌ی شما بسته می‌شود:

- اگر خودتان تصمیم بگیرید که برنامه‌ی شهروندی را متوقف کنید،
- اگر دو بار از شروع کردن دوره‌ی آشنایی با کشور بلژیک یا کلاس‌های زبان هلندی خودداری کنید،
- به مدت شش ماه در دوره‌ی آشنایی با کشور بلژیک یا کلاس‌های زبان هلندی شرکت نکنید.

تذکر!

همیشه این امکان وجود دارد که مجدداً یک قرارداد برنامه‌ی شهروندی امضاء کنید. از سپتامبر 2022 برخی افراد باید برای شرکت در دوره آشنایی با کشور بلژیک و زبان هلندی هزینه پرداخت کنند.

1.2 موضوع این آیین‌نامه چیست؟

این آیین‌نامه حاوی تمامی مقررات رسمی برای افرادی است که از خدمات شهروندی و آموزش زبان هلندی ما استفاده می‌کنند. اگر این مقررات را رعایت نکنید، ممکن است پیامدهایی برای برنامه‌ی شهروندی شما داشته باشد.

2 چه انتظاراتی از ما می‌توانید داشته باشید؟

2.1 اصول کلی

- **احترام:** تمامی کارمندان ما محترمانه با شما رفتار می‌کنند. آنها با آرامش و برخورد خوب به شما کمک می‌کنند.
- **فرصت‌های برابر:** ما به تمامی مراجعین‌مان فرصت‌های برابر می‌دهیم. حتی فراتر از آن: کارمندان ما تلاش می‌کنند تا برای شما فرصت‌های برابری را در جامعه‌ی فلاندرن ایجاد کنند.
- **خدمات‌رسانی باکیفیت:** شما می‌توانید اطمینان داشته باشید که تمامی کارمندان ما خدمات را با کیفیت بالا ارائه می‌دهند.
- **خدمات‌رسانی تضمینی:** همه‌ی افرادی که حق برخورداری از خدمات ما را دارند یا توسط ما دعوت می‌شوند، در اولین فرصت با آنها قرار حضوری یا آنلاین گذاشته می‌شود. علاوه بر این، اگر واجد تمامی شرایط قانونی باشید، می‌توانید از تمامی خدمات ما برخوردار شوید.
- **اطلاعات واضح و کامل:** به شما اطلاعات واضح درباره‌ی برنامه‌ی شهروندی‌تان و همه‌ی مسائل مربوط به آن داده می‌شود.
- **ملاحظه و محرمانگی:** ما در مورد خودتان و مشخصات فردی‌تان با ملاحظه عمل می‌کنیم.

2.2 حریم خصوصی

2.2.1 در خصوص قرار دادن اطلاعات در اختیار سازمان‌های دیگر

ما با تمامی مشخصات و اطلاعات فردی شما به صورت محرمانه برخورد می‌کنیم. قوانین بلژیک نیز ایجاب می‌کند که ما چنین عمل کنیم. در **وبسایت ما** توضیح داده شده که ما چه اطلاعاتی از شما را ذخیره می‌کنیم.

برای اینکه ما به اهداف مربوط به خدمات‌رسانی‌مان دست بیابیم، با چند سازمان مهم دیگر همکاری می‌کنیم. این بدان معناست که ما در برخی موارد اطلاعات شما را در اختیار این سازمان‌ها قرار می‌دهیم. در **وبسایت ما** می‌توانید مطالعه کنید که این سازمان‌های همکار کدام‌ها هستند و چه اطلاعاتی را ما در اختیار آن‌ها قرار می‌دهیم.

چنانچه در مورد حریم خصوصی و حفاظت از اطلاعات شخصی پرسشی دارید، به مسئول مربوطه به نشانی dpo@integratie-inburgering.be ایمیل ارسال کنید.

2.2.2 در خصوص نشر عکس و ویدئو

ما گاهی جهت تبلیغ و معرفی آژانس‌مان به عموم مردم، عکس و فیلم تهیه می‌کنیم. ما همیشه حریم خصوصی شما را رعایت می‌کنیم. پیش از آنکه از شما عکس یا فیلمی گرفته شود، اول از شما می‌خواهیم تا موافقت خود را با امضاء یک رضایت‌نامه اعلام کنید. شما در هر زمانی این حق را دارید تا از طریق ارسال ایمیل به communicatie@integratie-inburgering.be درخواست کنید تا عکس‌ها یا فیلم‌هایی که شما در آن مشاهده می‌شوید پاک شوند.

3 انتظارات ما از شما چیست؟

3.1 مقررات کلی

- 1 **سر وقت بیایید.** در صورتی که اصلاً امکان آمدن‌تان وجود ندارد، در این صورت، از قبل به شخص رابط (contactpersoon) خود و یا به نمایندگی آژانس در منطقه‌ی خودتان اطلاع بدهید.
- 2 **به دیگران احترام بگذارید،** صرف‌نظر از زبان، سن، جنسیت، تبار، عقاید سیاسی، نژاد، دین، گرایش جنسی یا معلولیت و طبق قانون بلژیک نباید بین افراد تبعیض قائل شد. از شما نیز انتظار داریم تا این‌گونه عمل کنید.
- 3 **به حق آزادی بیان احترام بگذارید.** در بلژیک، آزادی بیان در قانون اساسی درج شده است. ما از شما انتظار داریم تا به نظر همه‌ی افراد، چه کارمندان و چه مراجعین دیگر، احترام بگذارید.

- 4 هر موضوعی که به خودتان و شرایطتان مربوط می‌شود را صادقانه و صریح به ما اطلاع دهید. همواره واقعیات و اطلاعات درست را در مورد خودتان و اعضای خانوادتان به ما بدهید. فقط این‌گونه کارمندان ما می‌توانند شما را به بهترین نحو کمک کنند.
- 5 باید طوری عمل کنید که ما بتوانیم هویت شما را تشخیص دهیم. طی همه‌ی قرارهایی که با ما دارید (در کلاس درس، جلسه، گفت‌وگو، امتحان) باید قابل شناسایی باشید. صورت شما باید همیشه قابل شناسایی باشد. این‌گونه می‌توانیم ببینیم با چه کسی داریم صحبت می‌کنیم، چه در قرارهای حضوری و چه آنلاین. صورتتان هیچ‌وقت نباید پوشیده باشد.
- 6 از وسایلی که ما در اختیار شما می‌گذاریم مراقبت کنید. هیچ وسیله‌ای را خراب نکنید. وسایلی که از ما دریافت می‌کنید را به همان منظوری استفاده کنید که برای آن ساخته شده است.
- 7 از کشیدن سیگار در داخل ساختمان خودداری کنید. کشیدن سیگار فقط در جاهای تعیین‌شده مجاز است.
- 8 از نماز خواندن در ساختمان‌های ما خودداری کنید. نماز خواندن یک امر شخصی است و انجام آن هنگام مراجعه به ما مجاز نیست.
- 9 از رفتار نامطلوب و رفتار خارج از حدود پرهیز کنید. مراجعه کنید به بند 3.3.1.

3.2 محافظت از اشخاص، وسایل و اموال

تمامی مدارک، وسایل، امتحان‌ها و اطلاعات ما در مورد خدمات‌رسانی ما - چه طیّ و چه بعد از ارائه‌ی خدمات‌رسانی - ملک معنوی آژانس ادغام اجتماعی و شهروندی (Agentschap Integratie en Inburgering) است. حق چاپ آن متعلق به آژانس ادغام اجتماعی و شهروندی می‌باشد. از تمامی اموال سازمان ما (ساختمان‌ها، زیرساخت‌ها، دفاتر، و...) مراقبت کنید. همچنین به تمامیت فردی و حریم خصوصی مراجعین دیگر و کارمندان نیز احترام بگذارید.

گرفتن عکس یا فیلم، کپی و یا چاپ، ذخیره و نشر کردن از هر چیز (یا کسی) ممنوع است. نه برای اهداف شخصی و نه برای استفاده‌ی تجاری یا عمومی.

آیا باز هم در نظر دارید چنین کاری انجام دهید؟ در این صورت باید اول اجازه‌ی صریح و کتبی مالک قانونی آن را داشته باشید. همچنین بند 2.2.2 را در مورد نشر عکس و فیلم مطالعه کنید.

3.3 پیشگیری، امنیت و بهزیستی

امنیت و بهزیستی کارمندان و مراجعین ما برای اژانس ادغام اجتماعی و شهروندی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به همین دلیل از همه‌ی افراد می‌خواهیم تا مقررات زیر را رعایت کنند. برای اطلاعات بیشتر در این مورد می‌توانید با مسئول پرونده‌تان، مشاور (consulent) یا معلم‌تان تماس بگیرید.

3.3.1 منظور از رفتار نامطلوب و خارج از حدود چیست؟

رفتار نامطلوب و خارج از حدود، اعمالی هستند که خودتان یا دیگران را به خطر می‌اندازد و یا روند خدمات‌رسانی ما را دچار اختلال می‌کنند. به همین دلیل از این مقررات پیروی کنید:

- از آوردن اسلحه به داخل ساختمان‌ها خودداری کنید.
- از مصرف بی‌رویه‌ی مواد مخدر، الکل یا دارو خودداری کنید. در حالت مستی یا نشنگی از آمدن به قرار ملاقات، درس یا فعالیت دیگر خودداری کنید.
- از رفتار خارج از حدود پرهیز کنید (رفتار خارج از حدود یعنی پرخاشگری، خشونت، اذیت و تمسخر یا رفتار جنسی خارج از حدود).
- قوانین بلژیک را رعایت کنید. از ارتکاب جرم خودداری کنید، یعنی جرایمی چون: تقلب یا جعل اسناد، وارد کردن ضرب و شتم، تبعیض جنسیتی، آزار جنسی، ارباب، ایجاد مزاحمت مکرر، نژادپرستی، تبعیض، جدا اجتماعی، انکارگرایی و غیره.

ما تعاریف ذیل را برای رفتار نامطلوب و خارج از حدود استفاده می‌کنیم:

- رفتار خارج از حدود: هر رفتاری که حد و مرزها، قرارها و مقررات را نقض کند. در صورت بروز چنین رفتاری، طرف صحبت شما دیگر امکان ادامه‌ی گفت‌وگو و یا درس را ندارد.
- پرخاشگری: هر رفتاری که باعث ایجاد خسارت مادی، روانی یا جسمی گردد. ممکن است موضوعی باعث عصبانیت شما شود، اما عصبانیت خود را فقط طوری می‌توانید نشان بدهید که باعث اهانت به طرف صحبت شما نشود و نباید با الفاظ یا اعمال خود به شخص مقابل حمله کنید.
- اذیت و تمسخر: وقتی یک شخص به صورت مکرر و طولانی در معرض اعمال نامطلوب از سوی یک یا چند شخص قرار گیرد.
- تبعیض جنسیتی: یعنی تبعیض بر اساس جنسیت. سخنان حاوی تبعیض جنسیتی: سخنان تبعیض‌آمیز بر اساس جنسیت.
- آزار جنسی (در عمل یعنی اعمال منفی عفت): یعنی شخصی را با اجبار و اصرار وادار به انجام عملی ناشایست کردن. در اکثر موارد به معنی دست زدن یا وادار به دست زدن به اندام جنسی، باسن و سینه‌ها می‌باشد. آزار جنسی یک جرم ضد عفت است.
- ارباب: یعنی رفتار نامطلوبی که هدف یا پیامد آن لطمه زدن به کرامت شخص است. این رفتار باعث می‌شود یک محیط تهدیدآمیز، خصومت‌آمیز، اهانت‌آمیز یا آزاردهنده به وجود بیاید.
- ایجاد مزاحمت: هر رفتاری که آرامش شخص دیگر را شدیداً مختل کند، مثلاً با تعقیب کردن، محاصره کردن و ارسال پیام‌های ارباب‌آمیز یا اهانت‌آمیز. ایجاد مزاحمت مکرر: تکرار رفتاری که به قصد مختل کردن آرامش شخص دیگری انجام می‌شود.
- نژادپرستی: خصومت یا تحقیر سیستماتیک برخی اشخاص یا گروه‌ها بر اساس ملیت، رنگ پوست، تبار، و خاستگاه ملی یا قومی.
- تبعیض: رفتار نابرابر یا نامنصفانه با شخص دیگر بر اساس ویژگی‌های فردی.
- جداگری اجتماعی: یک روند جامعه‌پذیری (socialisatie) که طی آن اعضای یک گروه زیردست به‌ناچار با گروه بالادست به‌ندرت مراوده می‌کنند، بلکه بیشتر با اعضای گروه خود تماس برقرار می‌کنند.
- انکارگرایی: انکار وجود نسل‌کشی یا جنایت علیه بشریت.

3.3.2 خسارت، سانحه و بیمه

3.3.2.1 موارد بیمه‌شده

به عنوان دانش‌آموز دوره‌ی شهروندی که قرارداد برنامه‌ی شهروندی دارید، برای این موارد بیمه هستید:

- خسارتی که شما در جریان فعالیت‌های اژانس ادغام اجتماعی به طور غیر عمدی وارد می‌کنید (مسئولیت مدنی)،
- سوانح بدنی یا مادی که برای شما رخ می‌دهند:
- در جریان خدمات‌رسانی ما،
- در مسیر آمدن یا رفتن به یکی از فعالیت‌ها.

در هر مکانی که مراجعه‌کننده دارد، یک جعبه‌ی کمک‌های اولیه وجود دارد. در صورت بروز سوانح جدی ما با اورژانس تماس می‌گیریم.

3.3.2.2 کمک‌های اولیه

- هرگونه سانحه را ظرف 48 ساعت به یکی از کارمندان آژانس ادغام اجتماعی اطلاع بدهید. یک فرم گزارش خسارت تقاضا کنید.
- اطلاعات لازم را در این فرم وارد کنید. یکی از کارمندان آژانس ادغام اجتماعی می‌تواند به شما در این زمینه کمک کند.
- از پزشک بخواهید فرم گزارش خسارت را تکمیل کند.
- سپس فرم را از طریق ایمیل به verzekering@integratie-inburgering.be ارسال کنید.
- شرکت بیمه به شما یک شماره‌ی پرونده ارسال می‌کند. از این شماره خوب نگهداری کنید.

3.3.2.3 پرداخت‌ها

- شما اول خودتان هزینه‌های پزشک و احیاناً هزینه‌ی داروها را پرداخت می‌کنید.
- صندوق بیمه‌ی درمانی (ziekenfonds) بخشی از این هزینه‌ها را به شما برمی‌گرداند. از صندوق بیمه مدرکی دریافت می‌کنید که در آن ذکر شده چه مقدار از هزینه‌ها را باید خودتان پرداخت کنید.
- این مدرک و صورتحساب داروهایی که احیاناً خریدهاید را به دست آژانس ادغام اجتماعی برسانید. بخش دیگر آن را (remgeld) بیمه بعداً به شما بازپرداخت خواهد کرد.

3.3.2.4 تخلیه‌ی محل در شرایط اضطراری

- از دستورالعمل‌های کارمندان آژانس ادغام اجتماعی پیروی کنید.
- مسئولان تخلیه شما را به سمت محل تجمع راهنمایی می‌کنند. از روی لباس شبرنگی که این اشخاص به تن دارند، می‌توانید آنها را به راحتی تشخیص بدهید.
- فقط در صورتی که مسئول تخلیه به شما اجازه بدهد، می‌توانید محل تجمع را ترک کنید.

4 پیامدهای عدم پایبندی به این آیین‌نامه

4.1 موارد کلی

چنانچه مقررات مذکور در این آیین‌نامه‌ی داخلی را نقض کنید، آژانس ادغام اجتماعی پیگیر این موضوع خواهد شد. در صورت امکان، ما گزینه‌ی‌ای را انتخاب می‌کنیم که کمترین پیامد را داشته باشد.

تخلفات بزرگی که ناقض قوانین بلژیک هستند و جرم محسوب می‌شوند را به پلیس گزارش می‌دهیم. در این صورت، به عنوان آژانس ادغام اجتماعی از یک وکیل دادگستری کمک می‌گیریم. در صورت امکان، ما به منظور حمایت از قربانی یا قربانیان از طریق یک پرونده‌ی کیفری درخواست خسارت می‌کنیم.

4.2 چه پیامدهایی دارد؟

- ما بر اساس واقعیات تصمیم می‌گیریم که چه پیامدهایی را عملی کنیم.
 - در صورت عدم پایبندی به قرار گذاشته‌شده یا نقض یکی از مقررات، به شما **اخطار شفاهی** داده می‌شود. در صورتی که تخلف تکرار نشود یا ادامه پیدا نکند، اقدام دیگری صورت نمی‌گیرد.
 - در صورت عدم پایبندی به قرار گذاشته‌شده یا نقض یکی از مقررات، به شما **اخطار کتبی** داده می‌شود. در صورتی که تخلف تکرار نشود یا ادامه پیدا نکند، اقدام دیگری صورت نمی‌گیرد.
 - **ما گفت‌وگو، امتحان، جلسه یا درس را بلافاصله متوقف می‌کنیم.** شما باید ساختمان را ترک کنید. فقط در صورتی می‌توانید برگردید که مقررات را رعایت کنید. برای آن گفت‌وگو، امتحان، جلسه یا درسی که مجبور به ترک آن شوید، برای شما غیبت ثبت می‌شود.
 - شما می‌توانید همراه با یک **کارمند دیگر** از خدمات ما بهره‌مند شوید. همچنین ممکن است به **یکی دیگر از مراکز** ما ارجاع داده شوید.
 - شما **فقط به صورت آنلاین** می‌توانید از خدمات ما استفاده کنید. شما دیگر اجازه ندارید به صورت فیزیکی مراجعه کنید.
 - شما خسارت مادی و هزینه‌هایی که آژانس ادغام اجتماعی و شهروندی متحمل شده را باید **پرداخت کنید.**
- چنانچه موارد یکسان یا مشابه تکرار شوند، در آن صورت ما گزینه‌هایی که **عواقب سنگین‌تری** دارند را انتخاب می‌کنیم.

4.3 روال رسیدگی به چه شکل است؟

یکی از کارمندان آژانس ادغام اجتماعی شما را به صورت شفاهی یا کتبی در جریان واقعیات و پیامدهای آن قرار می‌دهد. این کار در مدت نسبتاً کوتاه و هر چه زودتر بعد از واقعیات انجام می‌شود. ما با شما قرارهایی می‌گذاریم تا از تکرار وقایع یکسان یا مشابه پیشگیری شود. در پرونده‌ی شخصی شما این موارد درج می‌گردد:

- گزارشی از اتفاقی که افتاده،
- اطلاع‌رسانی انجام‌شده در این مورد،
- قرارهایی که برای پیشگیری از تکرار آن گذاشتیم.

چنانچه در این خصوص پرسشی دارید، لطفاً با همکاران ما تماس بگیرید.

5 روال رسیدگی به شکایات

آژانس ادغام اجتماعی و شهروندی یک روال رسیدگی و خط مشی رسیدگی به شکایات دارد. این‌گونه می‌توانیم کیفیت خدمات‌رسانی خود را مدام بهبود ببخشیم. شما می‌توانید اطمینان داشته باشید که اطلاعات و شکایات به صورت یکسان و با کیفیت رسیدگی می‌شود.

چنانچه پیشنهاد، نظر یا شکایتی در مورد خدمات‌رسانی ما دارید، و اگر خدمات‌رسانی ما رضایت شما را جلب نکرده است، لطفاً با همکاران ما تماس بگیرید. شما می‌توانید با ما از طریق وبسایت‌مان، به صورت تلفنی (027017750) و یا با ارسال نامه تماس بگیرید. توضیحات لازم درباره‌ی نحوه‌ی ارائه‌ی شکایت در وبسایت‌مان درج شده است.