

ACTIVE MONASH

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Έκδοση 1.2 (Αύγουστος 2022)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Active Monash δεσμεύεται να υποστηρίξει την κοινότητα για να ζήσει μια υγιή και ικανοποιητική ζωή. Εκτιμούμε τη σημασία της μεγιστοποίησης των ευκαιριών για όλα τα μέλη της κοινότητάς μας να συμμετέχουν σε υγιείς δραστηριότητες και να αναπτύσσουν ένα υγιεινό τρόπο ζωής. Η καλή υγεία πρέπει να είναι ένα καθολικό δικαίωμα για όλους, ανεξάρτητα από την ηλικία, το εισόδημα, το φύλο, τη σεξουαλικότητα, την ικανότητα, την εκπαίδευση ή το εθνικό υπόβαθρο.

Αναγνωρίζουμε ότι οι άνθρωποι που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας έχουν διαφορετικό υπόβαθρο και ανάγκες. Αναγνωρίζουμε επίσης ότι μερικές φορές θα είναι θυμωμένοι, απογοητευμένοι ή αγχωμένοι ή ενεργούν με άλλους τρόπους που βρίσκουμε προκλητικούς. Χρησιμοποιούμε εξειδικευμένους υπαλλήλους που μπορούν να επικοινωνήσουν καλά και να ασχολούνται με πολύπλοκα ζητήματα.

ΣΚΟΠΟΣ

Αυτός ο κώδικας δεοντολογίας έχει προετοιμαστεί για να καθορίσει τις προσδοκίες του Δήμου για όλο το προσωπικό και τους πελάτες που παρευρίσκονται στις εγκαταστάσεις της Active Monash.

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ...

Έχουμε τη δέσμευση να παρέχουμε σ' εσάς, τους πελάτες μας, με εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών, αυτό περιλαμβάνει την υποδοχή με ένα φιλικό και οικείο χαμόγελο σε κάθε επίσκεψη. Θα προσπαθήσουμε να εξυπηρετήσουμε όλους τους πελάτες, προωθώντας ένα υποστηρικτικό και περιεκτικό περιβάλλον σύμφωνα με το όραμά μας για να σας επιτρέψει να Συμμετάσχετε με το Δικό σας Τρόπο.

Είμαστε αφοσιωμένοι στη διαχείριση και τη λειτουργία των εγκαταστάσεων μας σύμφωνα με τα επαγγελματικά πρότυπα της βιομηχανίας, καθώς και την παροχή τακτικών ενημερωμένων πληροφοριών σχετικά με τυχόν αλλαγές που συμβαίνουν με τις υπηρεσίες μας.

ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ...

Ο Δήμος δεσμεύεται επίσης να παρέχει ένα ασφαλές, υγιές και ασφαλές χώρο εργασίας για όλους τους υπαλλήλους του. Αναμένουμε από τους υπαλλήλους μας να συμπεριφέρονται στους ανθρώπους με ευγένεια και σεβασμό. Αναμένουμε να επιστραφεί αυτή η ευγένεια.

Εκτός από τους Όρους Εισόδου που διαφημίζονται στην είσοδο κάθε εγκατάστασης, τα παρακάτω δεν θα γίνουν ανεκτά μέσα στις εγκαταστάσεις της Active Monash:

- παρεμπόδιση ή παρενόχληση του προσωπικού που εκτελεί τα καθήκοντα του ρόλου τους.
- Αποτυχία λήψης εύλογης οδηγίας από ένα μέλος του προσωπικού.
- Η κακή χρήση του εξοπλισμού ή/και η εκούσια ζημιά της εγκατάστασης ή των ανέσεων.
- Μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε περιορισμένους χώρους ή περιοχές για το προσωπικό μόνο.
- Ενδυμασία που δεν είναι κατάλληλη για το σκοπό της. Για παράδειγμα, ανοιχτά υποδήματα στο γυμναστήριο, ακατάλληλη ενδυμασία κολύμβησης όπως εσώρουχα.
- Διεξαγωγή υπηρεσιών ή πώλησης αγαθών που μπορούν να θεωρηθεί ότι είναι σε άμεση σύγκρουση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την Active Monash. Αυτό περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται σε, προσωπική κατάρτιση, προπόνηση, μαθήματα γυμναστικής, μαθήματα κολύμβησης και αθλητικούς αγώνες.
- Λεκτική ή σωματική κακοποίηση οποιουδήποτε είδους, συμπεριλαμβανομένης, αλλά δεν περιορίζεται σε:
 - α) λεκτική κακοποίηση, απειλές, σαρκασμό ή άλλες μορφές υποτιμητικής ή εκφοβιστικής γλώσσας ή επικοινωνίας,
 - β) ψυχολογική παρενόχληση, και
 - γ) Φυσική κακοποίηση και εκφοβισμό.
- Η παρενόχληση που περιλαμβάνει αλλά δεν περιορίζεται σε.
 - α) εξύβριση,
 - β) συκοφαντία ή δυσφήμιση,
 - γ) κυκλοφορία, εμφάνιση αστείων ή περιεχόμενο που περιέχει ακατάλληλο ή προσβλητικό περιεχόμενο,
 - δ) παρεμβατικές ή επαναλαμβανόμενες έρευνες για την προσωπική ζωή ενός άλλου ατόμου, συμπεριλαμβανομένης της θρησκείας, της οικογένειας, των ιδιωτικών θεμάτων ή των προσωπικών στοιχείων επικοινωνίας. και,
 - ε) επικοινωνίες μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε απευθείας σύνδεση ή ιδιωτικά και εμπορικά δίκτυα που είναι απειλητικά, καταχρηστικά ή προσβλητικά για άλλους.
- Η σεξουαλική παρενόχληση που περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται σε ·
 - α) Σεξουαλικές προτάσεις και αιτήματα για σεξουαλικές χάρες,
 - β) περιττή εξοικείωση, ακατάλληλη ή ανεπιθύμητη φυσική επαφή,
 - γ) ανεπιθύμητα και επιθετικά σχόλια για φυσική εμφάνιση ή φόρεμα,
 - δ) βρώμικα αστεία ή σφύριγμα,
 - ε) δημόσια προβολή γυμνότητας. και,
 - στ) σεξουαλική βία, άσεμνη ή σεξουαλική επίθεση.

Η μη συμμόρφωση με αυτόν τον κώδικα δεοντολογίας και ή τους Όρους Εισόδου του Δήμου μπορεί να έχει σαν αποτέλεσμα να ζητηθεί σ' αυτά τα άτομα να φύγουν από την εγκατάσταση ή μελλοντικά προνόμια πρόσβασης να ανασταλούν ή να αποσυρθούν σύμφωνα με τον Εγχειρίδιο του Συνηγόρου του Πολίτη της Βικτώριας σχετικά με τη Πρακτική Διαχείριση Παράλογων Καταγγελιών, 2ης έκδοσης, Αυγούστου 2012, τον Οδηγό καλής πρακτικής για την αντιμετώπιση προκλητικής συμπεριφοράς του Συνηγόρου του Πολίτη της Βικτώριας, Μάιος 2018, την Πρακτική Αντιμετώπισης Παράλογων Καταγγελιών του Συνηγόρου του Πολίτη της Νέας Νότιας Ουαλίας, Μάιος 2012 και το Πρότυπο Πολιτικής για την Αντιμετώπιση Παράλογων Καταγγελιών του Συνηγόρου του Πολίτη της Νέας Νότιας Ουαλίας.

Αυτή η πολιτική είναι σύμφωνη με και έχει προετοιμαστεί σε αναγνώριση των γενικών αρχών που περιέχονται στον Νόμο περί του Χάρτη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Ευθυνών του 2006.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ MONASH

Καταγγελίες σχετικά με το προσωπικό του Δήμου, τις αποφάσεις ή την πολιτική μπορούν να γίνουν απευθείας στον Διευθυντή της Active Monash ή σύμφωνα με την πολιτική των καταγγελιών του Συμβουλίου:

<https://www.monash.vic.gov.au/Contact/Complaints-Policy>

Δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων

Ο Δήμος Monash ("Δήμος") συλλέγει προσωπικά στοιχεία μέσω αυτού του εντύπου για τη διαχείριση των υπηρεσιών της Active Monash και των σχετικών σκοπών τους οποίους το άτομο με το οποίο σχετίζονται λογικά οι πληροφορίες ενδέχεται να αναμένει εύλογα. Ο Δήμος δεν θα δημοσιεύσει ή θα παρέχει πρόσβαση σε προσωπικά στοιχεία σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο ή οργανισμό, εκτός εάν (α) έχει εξουσιοδοτηθεί να το πράξει από το πρόσωπο στο οποίο αναφέρεται οι πληροφορίες, (β) επιτρέπεται ή απαιτείται να το πράξει σύμφωνα με το νόμο, ή (γ) είναι κατάλληλο ή απαιτείται για την εκτέλεση των λειτουργιών του Δήμου. Εάν αρνηθείτε να παράσχετε τις απαιτούμενες πληροφορίες, ενδέχεται να μην είμαστε σε θέση να επεξεργαστούμε το αίτημά σας. Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στα προσωπικά σας στοιχεία επικοινωνώντας με τον υπεύθυνο απορρήτου του Δήμου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο legal@monash.vic.gov.au