



## برخورد منصفانه **حق** شما است. **با ما صحبت کنید.**

### ما چه می‌کنیم؟

- به شکایت‌های مردم گوش می‌دهیم.
- به شما اطلاع می‌دهیم که آیا می‌توانیم کمک کنیم یا خیر. اگر نتوانیم کمک کنیم، تمام تلاش خود را می‌کنیم به شما بگوییم چه کسی می‌تواند کمک کند.
- ممکن است شکایت شما را بررسی کنیم.
- راه‌حل‌های منصفانه پیدا می‌کنیم.
- خدمات عمومی را بهبود می‌بخشیم.

### برخی از نتایج احتمالی چیست؟

- عذرخواهی
- توضیح واضح‌تر برای یک تصمیم
- دسترسی به مزایایی که قبلاً رد شده بود
- اختصاص طلب شما
- تغییر در یک سیاست یا رویه

**شما می‌توانید یک شخص حامی، بزرگتر، یا نماینده را همراه خود داشته باشید.**

### بازرس کل (Ombudsperson) کیست؟

ما اینجا هستیم تا اطمینان حاصل کنیم رفتار و برخورد نهادهای عمومی استانی و محلی با همه در بریتیش کلمبیا (BC) منصفانه است.

### رفتار غیرمنصفانه به

### چه معناست؟

رفتار غیرمنصفانه می‌تواند معانی مختلفی داشته باشد. در این‌جا چند نمونه از سؤالاتی که مردم نزد ما مطرح می‌کنند، آورده شده است:

«چرا درخواست من رد شد؟»

«چرا نمی‌توانم به مزایایی که مستحق آن هستم دسترسی پیدا کنم؟»

«چرا نمی‌توانم خدماتی که نیاز دارم دریافت کنم؟»

«چرا شهرداری آیین‌نامه را اجرا نمی‌کند؟»

## مواردی که نمی‌توانیم بررسی کنیم ❌

- شرکت‌های خصوصی (مانند بانک‌ها)
- دولت فدرال
- پلیس (RCMP) یا وابسته به حوزه شهرداری
- دولت‌های اقوام فرست نیشن (First Nations)
- مجلس قانون‌گذاری بریتیش کلمبیا
- دادگاه‌ها

## مواردی که می‌توانیم بررسی کنیم ✅

- وزارت‌خانه‌های دولت استانی
- شرکت‌های سلطنتی (مانند BC Hydro و ICBC)
- مدارس و دانشگاه‌های دولتی
- بیمارستان‌ها و مراجع بهداشتی
- شهرداری‌های محلی و حوزه‌های منطقه‌ای

برای مشاهده فهرستی از نهادهای عمومی که مردم بیشتر در مورد آنها با ما تماس می‌گیرند، به [بررسی‌کننده شکایات](#) آنلاین ما مراجعه کنید.

## قبل از تماس با ما:

1. ابتدا سعی کنید شکایت خود را مستقیماً با نهاد عمومی مربوطه حل و فصل کنید.
2. درخواست کنید با سرپرست یا مدیر صحبت کنید.
3. نام افرادی که با آن‌ها صحبت می‌کنید، تاریخ و زمان مکالمه و آنچه گفته شده را یادداشت کنید.
4. نسخه‌هایی از تمام اسناد و مدارکی که ارسال می‌کنید، نگه دارید.
5. بپرسید آیا فرایند تجدیدنظر یا بازنگری وجود دارد.

**اگر این مراحل را انجام دادید و همچنان احساس می‌کنید که به‌طور منصفانه با شما رفتار نشده است، لطفاً با ارائه موارد زیر با ما تماس بگیرید:**

- نسخه‌هایی از یادداشت‌هایی که برداشتید، شامل تاریخ‌ها، نام‌ها و نتایج
- شرحی از این‌که این مسئله چگونه به‌طور شخصی بر شما تأثیر گذاشته است
- نام‌ها، سمت‌ها و اطلاعات تماس سازمان یا کارکنان مربوطه که با آن‌ها تعامل داشتید

## با ما تماس بگیرید

### شماره‌تلفن

250-387-5855 یا 1-800-567-FAIR (3247)

### فرم شکایت آنلاین

[bcombudsperson.ca](http://bcombudsperson.ca)

### مراجعه حضوری

2nd floor – 947 Fort Street, Victoria, BC

### پست

PO Box 9039 Stn Prov Govt, Victoria, BC V8W 9A5

**رایگان. مستقل. محرمانه. منصفانه.**