



# ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ **ਤੁਹਾਡਾ** ਹੱਕ ਹੈ। **ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।**

## ਓਮਬਡਪਰਸਨ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਥੇ ਹਾਂ ਕਿ ਬੀਸੀ ਵਿੱਚ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਸੂਬਾਈ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਜਨਤਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

## ਬੇਇਨਸਾਫ਼ੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਕੀ ਮਤਲਬ ਹੈ?

ਬੇਇਨਸਾਫ਼ੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਕਈ ਅਰਥ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇੱਥੇ ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ ਹਨ ਜੋ ਲੋਕ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਲੈ ਕੇ ਆਉਂਦੇ ਹਨ:

“ਮੇਰੀ ਅਰਜ਼ੀ ਕਿਉਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀ ਗਈ?”

“ਮੈਂ ਉਹਨਾਂ ਲਾਭਾਂ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਦੀ, ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ/ਦੀ ਮੈਂ ਹੱਕਦਾਰ ਹਾਂ?”

“ਮੈਨੂੰ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਮਿਲ ਸਕਦੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੈਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ?”

“ਸ਼ਹਿਰ ਬਾਏ-ਲਾਅਜ਼ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ?”

## ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰੀਏ?

- ਅਸੀਂ ਜਨਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੁਣਦੇ ਹਾਂ।
- ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੌਣ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
- ਅਸੀਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹੱਲ ਲੱਭਦੇ ਹਾਂ।
- ਅਸੀਂ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

## ਕੁਝ ਸੰਭਾਵੀ ਨਤੀਜੇ ਕੀ ਹਨ?

- ਮੁਆਫ਼ੀ
- ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ
- ਪਹਿਲਾਂ ਇਨਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲਾਭ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ
- ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲ ਬਕਾਇਆ ਪੈਸੇ
- ਕਿਸੇ ਨੀਤੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ

**ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ, ਬਜ਼ੁਰਗ,  
ਜਾਂ ਐਡਵੋਕੇਟ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।**



## ਅਸੀਂ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

- ਸੂਬਾਈ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਮੰਤਰਾਲੇ
- ਕਰਾਊਨ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀ.ਸੀ. ਹਾਈਡਰੋ) ਅਤੇ ICBC )
- ਪਬਲਿਕ ਸਕੂਲ ਅਤੇ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀਆਂ
- ਹਸਪਤਾਲ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਅਧਿਕਾਰੀ
- ਸਥਾਨਕ ਨਗਰਪਾਲਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹੇ



## ਅਸੀਂ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

- ਨਿੱਜੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕ)
- ਸੰਘੀ ਸਰਕਾਰ
- ਪੁਲਿਸ (RCMP ਜਾਂ ਨਗਰਪਾਲਿਕਾ)
- ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਲ ਸਰਕਾਰਾਂ
- ਬੀ.ਸੀ. ਵਿਧਾਨ ਸਭਾ
- ਅਦਾਲਤਾਂ

ਉਹਨਾਂ ਜਨਤਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦੇਖਣ ਲਈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਲੋਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਅਕਸਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਸਾਡਾ ਔਨਲਾਈਨ [ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂਚਕਰਤਾ](#) ਵੇਖੋ।

## ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ:

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ, ਜੋ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੈ।
2. ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਜਾਂ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ।
3. ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਮ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਕੀ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਭ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੋ।
4. ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਰੱਖੋ।
5. ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਕੀ ਕੋਈ ਅਪੀਲ ਜਾਂ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ।

**ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਕਦਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਹੀ ਵਿਵਹਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:**

- ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੋਟਸ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤਾਰੀਖਾਂ, ਨਾਮ ਅਤੇ ਨਤੀਜੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਇਸਦਾ ਵੇਰਵਾ
- ਉਸ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ, ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

## ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

### ਫੋਨ ਕਰੋ

1-800-567-FAIR (3247) ਜਾਂ 250-387-5855

### ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ

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

### ਵਿਜ਼ਿਟ ਕਰੋ

2nd floor – 947 Fort Street, Victoria, BC

### ਮੇਲ

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

**ਮੁਫ਼ਤ। ਸੁਤੰਤਰ। ਗੁਪਤ। ਉਚਿਤ।**