



क्षेत्रीय समाधान परामर्शदाता

अधिक जानकारी के लिए या अपने क्षेत्र के क्षेत्रीय समाधान परामर्शदाता से सम्पर्क के लिये, कृपया अपने स्थानीय मंत्रालय के कार्यालय या क्लायंट रिलेशंस को 1-877-387-7027 पर टोल-फ्री फोन करें।

सभी शिकायतें मंत्रालय की शिकायत समाधान प्रक्रिया के अंतर्गत पुनरावलोकन के उपयुक्त नहीं हैं। अनुपयुक्त शिकायतों के कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं:

- » न्यायालय में प्रस्तुत किसी विषय के बारे में शिकायत
- » किसी युवा के द्वारा की गई शिकायत जो कि स्वयं हिरासत में है
- » बच्चे या परिवार की तरफ से की गई शिकायत के अतिरिक्त, फ़ौस्टर पेरेंट के द्वारा की गई शिकायत
- » कम्युनिटी लिविंग बीसी (सी एल बी सी) के द्वारा प्राप्त सेवाओं से सम्बन्धित शिकायत
- » मंत्रालय द्वारा नियत की गई किसी एजेंसी के द्वारा दी गई सेवाओं के बारे में शिकायत

यदि आपकी शिकायत अनुपयुक्त है, तो आपका क्षेत्रीय समाधान परामर्शदाता या मंत्रालय का कार्यकर्ता आपकी चिंताओं के समाधान के लिये किसी अन्य पुनरावलोकन प्रक्रिया का हवाला देगा।

यदि आपकी शिकायत किसी बच्चे से संबन्धित है जिसे सुरक्षा की आवश्यकता है, तो हैल्पलाइन फॉर चिल्ड्रन को फोन करें: 310-1234 (बीसी में कहीं से भी, दिन के 24 घंटे)। एरिया कोड घुमाने की अपेक्षा नहीं है।

अधिक जानकारी के लिये हमारी वेबसाइट देखें:
www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm

यह विवरणिका हमारी वेबसाइट पर निम्न भाषाओं में भी उपलब्ध है: फ्रेंच, स्पैनिश, साधारण चाइनीज़, परम्परागत चाइनीज़, हिंदी, फ़ारसी, पंजाबी तथा वियत्नामीज़।



Ministry of
Children and Family
Development

शिकायत समाधान

क्या आपको हमारी सेवाओं,
कार्यक्रियाओं या निर्णयों के बारे में
शिकायत है?

हम आपसे सुनना चाहते हैं!



Ministry of
Children and Family
Development

द मिनिस्ट्री ऑव चिल्ड्रन एंड
फैमिली डिवैलपमेंट बच्चों, युवाओं,
परिवारों तथा समुदायों को उत्तम कोटि
की सेवाएं प्रदान करने के लिये
दृढ़ संकल्प है।

इसी संकल्प के हिस्से के तौर पर निम्न सिद्धांत
मंत्रालय की शिकायत समाधान प्रक्रिया के
नियामक हैं:

- » प्रतिष्ठा व सम्मान का व्यवहार पाना प्रत्येक का अधिकार है।
- » सभी परम्पराओं, सभ्यताओं, मूल्यों तथा विश्वासों के प्रति उदार भाव।
- » जो सेवाएं प्राप्त करते हैं उन्हें निर्णयों की प्रक्रिया में, जो कि उन्हें प्रभावित करते हैं, सक्रिय रूप से शामिल करने का संकल्प।
- » शिकायत किसने की है, इसके प्रति उदासीन रहते हुए, इस प्रक्रिया का पथ-प्रदर्शन बच्चे या युवा के अधिकार, हित, व विचार करेंगे।
- » शिकायत करने के परिणाम स्वरूप किसी के प्रति भी नकारात्मक प्रभाव नहीं होंगे, जिसमें बच्चे, युवा तथा परिवार शामिल हैं।
- » व्यक्तियों व परिवारों की विश्वस्तता और गोपनीयता का मान रखा जाएगा।
- » सभी, जिसमें बच्चे, युवा, तथा परिवार शामिल हैं, को प्रक्रिया के दौरान सहारे के लिये किसी एडवोकेट, संबन्धी, या मित्र को शामिल करने का अधिकार है।
- » व्यक्ति की एकमात्र आवश्यकताओं के आधार पर सभी समस्याओं का उनकी प्रकृति के अनुसार उचित समयवधि में उत्तर दिया जाएगा।
- » सभी व्यक्तियों की शिकायतों के समाधान के लिए मंत्रालय के कर्मचारी शिकायत समाधान के दौरान, उनके साथ सक्रिय रूप से काम करेंगे।

शिकायत समाधान प्रक्रिया कैसे काम करती है?

आपको अपने मंत्रालय के कर्मचारी के साथ अनौपचारिक रूप से समाधान करने के लिये उत्साहित किया जाता है।

फिर भी, यदि आपने अपने कर्मचारी के साथ अपनी समस्याओं का विचार-विमर्श किया है और आप संतुष्ट नहीं हैं, या यदि आपको अपनी समस्याओं का विचार-विमर्श करना असुविधाजनक लगता है, तो शिकायत समाधान प्रक्रिया आपके लिये उपलब्ध है।

शिकायत समाधान प्रक्रिया में दो सोपान हैं जो प्रति क्षेत्र थोड़े से भिन्न हैं, लेकिन सिद्धान्त और स्तर एक जैसे हैं।

सोपान 1: स्थानीय पुरावलोकन

आप या आपका मंत्रालय कर्मचारी अकेले या क्षेत्रीय समाधान परामर्शदाता की सहायता से मंत्रालय के कर्मचारियों के टीम लीडर को आपकी समस्याओं के पुरावलोकन का अनुरोध कर सकता है।

सोपान 2: औपचारिक पुनरावलोकन

यदि आप टीम लीडर के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं, तो स्थानीय प्रबन्धक या निर्देशक औपचारिक पुनरावलोकन को पूरा करके आपकी समस्या का समाधान करने की कोशिश करेगा।

यदि आपने यह अबतक नहीं किया है, आप या टीम लीडर क्षेत्रीय समाधान परामर्शदाता को सहायता के लिये सम्पर्क कर सकता है।

औपचारिक पुनरावलोकन के दौरान, आपको अपने स्थानीय प्रबन्धक या निर्देशक से अपनी समस्या के बारे में बात करने का अवसर मिलेगा।

स्थानीय प्रबन्धक या निर्देशक आपसे मिलने के दौरान या बाद में किसी समय निर्णय ले सकता है।

आपको एक पत्र द्वारा निर्णय और निर्णय के कारणों के बारे में सूचित किया जाएगा।

यदि आप निर्णय से असहमत हैं:

यदि आपने अपनी शिकायत समाधान प्रक्रिया को पूर्ण कर लिया है और फिर भी आप संतुष्ट नहीं हैं तो आपके पास और विकल्प भी हैं।

ऑबड्समैंट का कार्यालय

सरकारी एजेंसियों द्वारा प्रदान किए गए अभ्यासों व सेवाओं की शिकायतों के बारे में ऑबड्समैंट सभी जाँच-पड़तालें प्राप्त करता है।

फोन: 1 800 567-3247

फैक्स: 250 387-0198

www.ombudsman.bc.ca

बच्चों तथा युवाओं के प्रतिनिधि

बच्चों व युवाओं का प्रतिनिधि बच्चों, युवाओं व परिवारों को सहारा देता है जिन्हें बच्चे के कल्याण संबन्धी चिंताओं पर सहायता की आवश्यकता है।

फोन: 1 800 476-3933

फैक्स: 250 356-0837

Email: rcy@rcybc.ca

www.rcybc.ca

