



ਰੀਜਨਲ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਕਨਸਲਟੈਂਟ

ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿਚਲੇ ਰੀਜਨਲ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਕਨਸਲਟੈਂਟ ਨੂੰ ਲੱਭਣ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਮਨਿਸਟਰੀ ਦੇ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ 1-877-387-7027 'ਤੇ ਕਲਾਇੰਟ ਰੀਲੇਸ਼ਨਜ਼ ਨੂੰ ਮੁਫਤ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਮਨਿਸਟਰੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੇ ਕਾਰਜ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੜਚੋਲ (ਰਿਵੀਊ) ਲਈ ਹੱਕਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਅਯੋਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਵਿਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- » ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਮਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਹੜਾ ਇਸ ਵੇਲੇ ਅਦਾਲਤ ਅੱਗੇ ਹੋਵੇ
- » ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਮਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਹੜਾ ਇਸ ਵੇਲੇ ਅਦਾਲਤ ਅੱਗੇ ਹੋਵੇ
- » ਕਿਸੇ ਫੌਸਟਰ (ਪਾਲਕ) ਮਾਪੇ ਵਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਬੱਚੇ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ
- » ਕਮਿਊਨਟੀ ਲਿਵਿੰਗ ਬੀ ਸੀ (ਸੀ ਐੱਲ ਬੀ ਸੀ) ਰਾਹੀਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
- » ਮਨਿਸਟਰੀ ਦੇ ਠੇਕੇ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਏਜੰਸੀ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰਵਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਯੋਗ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸਰੋਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਰੀਜਨਲ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਕਨਸਲਟੈਂਟ ਜਾਂ ਮਨਿਸਟਰੀ ਵਰਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰਿਵੀਊ ਕਾਰਜ ਕੋਲ ਭੇਜੇਗਾ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਬੱਚੇ ਬਾਰੇ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਹੌਲਪਲਾਈਨ ਫਾਰ ਚਿਲਡਰਨ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ: 310-1234. (ਬੀ ਸੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਥਾਂ ਤੋਂ, ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ)। ਏਰੀਆ ਕੋਡ ਲਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਾਡਾ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇਖੋ:
www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm

ਇਹ ਬਰੋਸ਼ਰ ਸਾਡੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੱਗੇ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਬਾਨਾਂ ਵਿਚ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ: ਫਰਾਂਸੀਸੀ, ਸਪੇਨੀ, ਸਰਲ ਚੀਨੀ (ਸਿੰਪਲੀਫਾਈਡ ਚਾਇਨੀਜ਼), ਰਵਾਇਤੀ ਚੀਨੀ (ਟਰੇਡੀਸ਼ਨਲ ਚਾਇਨੀਜ਼), ਹਿੰਦੀ, ਫਾਰਸੀ, ਪੰਜਾਬੀ ਅਤੇ ਵੀਅਤਨਾਮੀ।



Ministry of
Children and Family
Development

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ

ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂ
 ਫੈਸਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ
 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ!



Ministry of
Children and Family
Development

ਮਨਿਸਟਰੀ ਆਫ ਚਿਲਡਰਨ ਐਂਡ ਫੈਮਲੀ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ (ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਦੀ ਮਨਿਸਟਰੀ), ਬੱਚਿਆਂ, ਜਵਾਨਾਂ, ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕਮਿਊਨਟੀਆਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸਰਵਿਸ ਦੇਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਇਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਮਨਿਸਟਰੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੇ ਕਾਰਜ (ਕੰਪਲੇਟ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਸੈੱਸ) ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤ ਸੇਧ ਦਿੰਦੇ ਹਨ:

- » ਹਰ ਇਕ ਨੂੰ ਮਾਣ ਅਤੇ ਆਦਰ ਵਾਲੇ ਵਰਤਾਉ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ।
- » ਸਾਰੀਆਂ ਰਵਾਇਤਾਂ, ਸਭਿਆਚਾਰਾਂ, ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਖੁੱਲ੍ਹਦਿਲੀ।
- » ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉੱਤੇ ਅਸਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਵਿਚ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮਿਲਦੀਆਂ ਹਨ।
- » ਬੱਚੇ ਜਾਂ ਜਵਾਨ ਦੇ ਹੱਕ, ਬਿਹਤਰ ਹਿੱਤ ਅਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਸੇਧ ਦੇਣਗੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭਾਵੇਂ ਕਿਸੇ ਨੇ ਵੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ।
- » ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬੱਚਿਆਂ, ਜਵਾਨਾਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਲਈ ਵੀ ਕੋਈ ਨਾਂਹਪੱਖੀ ਨਤੀਜੇ ਨਹੀਂ ਨਿਕਲਣਗੇ।
- » ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੀ ਭੇਤਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਰਦੇ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- » ਕਾਰਵਾਈ ਦੌਰਾਨ, ਬੱਚਿਆਂ, ਜਵਾਨਾਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਸਮੇਤ ਹਰ ਇਕ ਨੂੰ ਸਮਰਥਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹਿਮਾਇਤੀ (ਐਡਵੋਕੇਟ), ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਜਾਂ ਦੋਸਤ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ।
- » ਸਾਰੇ ਸਰੋਕਾਰਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਸਮੇਂ ਦੀ ਵਾਜਬ ਸੀਮਾ ਵਿਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀਆਂ ਵਿਲੱਖਣ ਲੋੜਾਂ ਉੱਪਰ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- » ਮਨਿਸਟਰੀ ਦਾ ਸਟਾਫ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਕਾਰਜ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ?

ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ, ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਮਨਿਸਟਰੀ ਵਰਕਰ ਨਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਪਰ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਆਪਣੇ ਸਰੋਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਵਰਕਰ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਲਈ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਰੋਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਠੀਕ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਕਾਰਜ ਮੌਜੂਦ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਕਾਰਜ ਇਕ ਦੋ-ਪੜਾਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਵੱਖਰੇ ਵੱਖਰੇ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿਚ ਥੋੜ੍ਹੀ ਜਿਹੀ ਵੱਖਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਪਰ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਮਿਆਰ ਇੱਕੋ ਹੀ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ।

ਕਦਮ 1: ਸਥਾਨਕ ਪੜਚੋਲ

ਤੁਸੀਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਮਨਿਸਟਰੀ ਵਰਕਰ, ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਇਲਾਕਾਈ ਸਲਾਹਕਾਰ (ਰੀਜਨਲ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਕਨਸਲਟੈਂਟ) ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ, ਮਨਿਸਟਰੀ ਦੇ ਵਰਕਰਾਂ ਦੀ ਟੀਮ ਦੇ ਲੀਡਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਰੋਕਾਰ ਬਾਰੇ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕਦਮ 2: ਰਸਮੀ ਪੜਚੋਲ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਟੀਮ ਲੀਡਰ ਵਲੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਫਿਰ ਸਥਾਨਕ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ, ਇਕ ਰਸਮੀ ਪੜਚੋਲ (ਫੌਰਮਲ ਰਿਵੀਊ) ਮੁਕੰਮਲ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਰੋਕਾਰ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਪਹਿਲਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂ ਟੀਮ ਲੀਡਰ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਰੀਜਨਲ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਕਨਸਲਟੈਂਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਰਸਮੀ ਪੜਚੋਲ ਦੌਰਾਨ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਰੋਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸਥਾਨਕ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲੇਗਾ। ਸਥਾਨਕ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਤੁਹਾਡੀ ਮੀਟਿੰਗ ਦੌਰਾਨ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿਚ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਚਿੱਠੀ ਮਿਲੇਗੀ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਅਸਹਿਮਤ ਹੋਵੋ:

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਕਾਰਜ ਮੁਕੰਮਲ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਹੋਰ ਰਾਹ ਹਨ।

ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਦਾ ਦਫਤਰ

ਸਰਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਇਨਕੁਆਰੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ।

ਫੋਨ: 1 800 567-3247

ਫੈਕਸ: 250 387-0198

www.ombudsman.bc.ca

ਰੈਪਰੇਜ਼ਿਨਟੇਟਿਵ ਫਾਰ ਚਿਲਡਰਨ ਐਂਡ ਯੂਥ

ਰੈਪਰੇਜ਼ਿਨਟੇਟਿਵ ਫਾਰ ਚਿਲਡਰਨ ਐਂਡ ਯੂਥ (ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਜਵਾਨਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ) ਉਨ੍ਹਾਂ ਬੱਚਿਆਂ, ਜਵਾਨਾਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬੱਚੇ ਦੀ ਭਲਾਈ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫਿਕਰਾਂ ਵਿਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਫੋਨ: 1 800 476-3933

ਫੈਕਸ: 250 356-0837

ਈਮੇਲ: rcy@rcybc.ca

www.rcybc.ca

