ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਲੋਕਪਾਲ (ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਕਾਰਵਾਈ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਗੇ

ਇਸ ਪੁਸਤਕਾ ਵਿਚ ਜਿੱਥੇ ਜਿੱਥੇ ਕੌਂਸਲ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਆਇਆ ਹੈ ਉਹ ਗੱਲਾਂ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅੱਥਾਰਿਟੀਆਂ ਉਪੱਰ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਲੋਕਲ ਗੌਰਮਿੰਟ ਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

1 ਲੋਕਲ ਗੋਰਮਿੰਟ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਕੰਮ ਕੀ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਕੌਂਸਲਾਂ ਅਤੇ ਕੁਝ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਗੜਬੜ ਹੋਵੇ ਅਸੀਂ ਕੋਸ਼ਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਗਲਤੀ ਦਾ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਅਸੀਂ, ਗੌਰਮਿੰਟ, ਕੌਂਸਲਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਏ ਨਹੀਂ ਹਾਂ। ਜਜਾਂ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਸੀਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਨਿਜੀ ਪੱਧਰ ਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਆਪਣੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੇ।

2 ਅਸੀਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜੇ:

- ਜੇ ਉਹ ਅਜੇਹੀ ਅੱਥਾਰਿਟੀ ਬਾਰੇ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਸਾਨੂੰ ਹੈ (ਪੂਰੀ ਸੂਚੀ ਲਈ ਸਾਡੀ ਨਵੀਂ ਪੁਸਤਕਾ "*ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ? ਲੋਕਲ ਗੌਰਮਿੰਟ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰੀਏ*" ਵੇਖੋ); ਅਤੇ
- ਜੇ ਉਹ ਕਿਸੇ ਅਜੇਹੀ ਗੱਲ ਦੇ ਬਾਰੇ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦਾ ਹੱਕ, ਕਨੂੰਨ ਮੁਤਾਬਕ, ਸਾਨੂੰ ਹੈ (ਵੇਖੋ: ਭਾਗ 3); ਅਤੇ
- ਜੇ ਉਹ ਕੌਂਸਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਨਿਮਿੱਤ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਬਦਇੰਤਜ਼ਾਮੀ ਬਾਰੇ ਹੈ (ਵੇਖੋ: ਭਾਗ 4); ਅਤੇ
- ਜੇ ਬਦਇੰਤਜ਼ਾਮੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਬੇਇਨਸਾਫੀ ਹੋਈ ਹੈ (ਵੇਖੋ: ਭਾਗ 4); ਅਤੇ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ (ਵੇਖੋ: ਭਾਗ 5)।

ਇੱਕੋ ਜਿਹਾ ਮੌਕਾ

ਅਸੀਂ ਸਭ ਨੂੰ ਇੱਕੋ ਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ *ਲਿੰਗ, ਰੰਗ, ਨਸਲ, ਕੌਮੀਅਤ, ਜਾਤੀ, ਇਲਾਕੇ ਜਾਂ ਮੂਲ ਦੇਸ, ਉਮਰ, ਵਿਆਹੇ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ, ਅਸਮਰੱਥਾ, ਰਾਜਨੀਤਕ ਜਾਂ ਧਾਰਮਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸਾਂ, ਕਾਮ ਬਿਰਤੀ ਜਾਂ ਵਰਗ* ਦੇ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3 ਅਸੀਂ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ?

ਕਨੂੰਨ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸ ਗੱਲ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸ ਗੱਲ ਦੀ ਨਹੀਂ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗੱਲਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਸੀਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਨ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਹ ਪੂਰੀ ਸੂਚੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।

- ਅਜੇਹੀ ਗੱਲ ਜਿਸਦਾ ਪਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਨੂੰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕੌਂਸਲਰ ਨੂੰ ਲਿੱਖਣ ਤੋਂ 12 ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮੇਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਸੀ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਖੁਦ ਇਹ ਨਾ ਸੋਚੀਏ ਕਿ ਦੇਰੀ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਅਜੇਹੀ ਗੱਲ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਟ੍ਰਿਬੂਨਲ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵਜ਼ੀਰ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਸੀ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤ ਵਿਚ ਜਾ ਸਕਦੇ ਸੀ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਖੁਦ ਇਹ ਨਾ ਸੋਚੀਏ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਅਜੇਹੀ ਉਮੀਦ ਨਾ ਰੱਖਣ ਦੇ ਚੰਗੇ ਕਾਰਨ ਮੌਜੂਦ ਹਨ।
- ਅਜੇਹੀ ਗੱਲ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਟ੍ਰਿਬੂਨਲ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਵਜ਼ੀਰ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਚੁਕੇ ਹੋ ਜਾਂ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਅਦਾਲਤ ਵਿਚ ਜਾ ਚੁਕੇ ਹੋ।
- ਅਜੇਹੀ ਗੱਲ ਜਿਸ ਦਾ ਅਸਰ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿਚ ਰਹਿਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਲੋਕਾਂ ਤੇ ਪੈਂਦਾ ਹੋਵੇ ਜਿਵੇਂ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਜਨਤਾ ਦਾ ਪੈਸਾ ਫਿਜ਼ੂਲ ਖਰਚ ਕੀਤਾ ਹੈ।
- ਅਦਾਲਤੀ ਕਾਰਵਾਈ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:
    - ਅਦਾਲਤ ਵਿਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਗਵਾਹੀ; ਜਾਂ
    - ਕੌਂਸਲ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦਾ ਅਦਾਲਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿਚ ਜ਼ਿਕਰ।
- ਜਾਤੀ ਮਾਮਲੇ (ਤੁਹਾਡੀ ਨੌਕਰੀ ਬਾਰੇ, ਤਨਖਾਹ ਜਾਂ ਨੌਕਰੀ ਵਿਚੋਂ ਕੱਢਣ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਸਮੇਤ)।
- ਸਕੂਲਾਂ ਅਤੇ ਕਾਲਜਾਂ ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪਰਬੰਧ (ਜਿਸ ਵਿਚ ਆਚਰਨ, ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਅਤੇ ਪੜ੍ਹਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਅਸੀਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਵਾਲੇ ਬੱਚੇ ਦੀ ਲੋੜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ)।
- ਕੌਂਸਲ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੁਝ ਵਪਾਰਕ ਜਾਂ ਠੇਕੇ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲੇ।

4 ਅਸੀਂ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ?

ਕੰਨੂਨ ਆਖਦਾ ਹੈ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਅਜੇਹੀ 'ਬਦਇੰਤਜ਼ਾਮੀ' ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜਾਤੀ 'ਬੇਇਨਸਾਫੀ' ਹੋਈ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ (ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ) ਉਸ ਵਿਚ ਕੋਈ ਨੁਕਸ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਮੁਸ਼ਕਲ ਹੋਈ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪਰ ਅਸੀਂ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਕਿਸੇ ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਕੰਮ ਉੱਪਰ ਸਿਰਫ ਇਸ ਕਾਰਨ ਇਤਰਾਜ਼ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੇ।

ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੇ ਮਾਮਲੇ ਬਦਇੰਤਜ਼ਾਮੀ ਦੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਕੋਈ ਗਲਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ;
- ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਕੋਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਿਚ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲਗਾਇਆ ਹੈ;
- ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਆਪਣੇ ਨੇਮਾਂ ਜਾਂ ਕੰਨੂਨ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ;

- ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਆਪਣਾ ਵਚਨ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ;
- ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਬੇਇਨਸਾਫੀ ਕੀਤੀ ਹੈ;
- ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ;
- ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਫੈਸਲਾ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ, ਯਾਨੀ ਜੇ:
    - ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵੇਲੇ ਉਸਨੇ ਸਹੀ ਕਾਰਜ ਪਰਨਾਲੀ ਨਹੀਂ ਅਪਣਾਈ;
    - ਉਸਨੇ ਸਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ; ਜਾਂ
    - ਅਸੰਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖਿਆ।

ਕੌਂਸਲ ਦੀ ਬਦਇੰਤਜ਼ਾਮੀ ਕਾਰਨ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਬੇਇਨਸਾਫੀ ਹੋਣਾ ਮੁਮਕਨ ਹੈ, ਜੇ:

- ਕੋਈ ਅਜੇਹੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਸੁਵਿਧਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਹੀਂ ਮਿਲੀ ਜਾਂ ਦੇਰ ਨਾਲ ਮਿਲੀ ਜਿਸ ਦੇ ਤੁਸੀਂ ਹੱਕਦਾਰ ਸੀ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਾਲੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਫੀ ਗੈਰਜ਼ਰੂਰੀ ਖਰਚਾ ਕਰਨਾ ਪਿਆ ਹੋਵੇ, ਤਕਲੀਫ ਸਹਿਣੀ ਪਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗੈਰਜ਼ਰੂਰੀ ਅਨਿਸ਼ਚਤਤਾ ਜਾਂ ਤਣਾਓ ਕਾਰਨ ਦੁਖ ਸਹਾਰਨਾ ਪਿਆ ਹੋਵੇ।

ਪਰ ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਬੇਇਨਸਾਫੀ ਮਾਮੂਲੀ ਜਿਹੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੰਤੋਖਜਨਕ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਲਈ ਹੈ ਜਾਂ ਕਰਨ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਨਾ ਕਰੀਏ।

5 ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਚੁਕੇ ਹੋ?

ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਜਾਂਚ ਕਰੀਏ, ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਸਫਾਈ ਦੇਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪਰ ਜੇ ਮਾਮਲਾ ਬੜੀ ਕਾਹਲੀ ਵਾਲਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਖਰਾਬ ਹਾਲਾਤ ਹੋਰ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖਰਾਬ ਹੋ ਰਹੇ ਹੋਣ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਵੈਸੇ ਵੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਦੇਂਦੇ ਹੋ ਪਰ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹਾਲਾਂ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਆਖਾਂਗੇ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਜ ਪਰਨਾਲੀ ਮੁਤਾਬਕ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ। ਬਾਦ ਵਿਚ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂ ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦੇਂਦੀ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਕ ਵਾਰੀ ਫੇਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹਾਲਾਂ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਹਾਲਾਂ ਵੀ ਕੌਂਸਲ ਕੋਲੋਂ ਕਿਹੜੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਆਸ ਰੱਖਦੇ ਹੋ।

6 ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ ਬਾਦ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਨੂਨ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਛੇਤੀ ਲੈ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ ਪਰ ਕਈ ਵਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਕੌਂਸਲ ਕੋਲੋਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਕੰਨੂਨ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦੇਂਦਾ ਜਾਂ ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਾਮੂਲੀ ਜਿਹੀ ਬੇਇਨਸਾਫੀ ਹੋਈ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਜੇ ਹੋ ਸਕਿਆ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਹੋਰ ਕਿੱਥੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਕੋਈ ਖਾਸ ਕਾਰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸ ਪੁਸਤਕਾ ਦੇ ਮਿਲਣ ਦੇ ਬਾਦ 20 ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਚਿੱਠੀ ਮਿਲ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਕੋਸ਼ਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਚਿੱਠੀਆਂ ਦਾ ਜਵਾਬ 20 ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ। ਜੇ ਇਹ ਮੁਮਕਨ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਪੂਰੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਕਦੋਂ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਡੇ ਲਈ ਕੌਂਸਲਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਬੰਧਤ ਜਿਹੜੇ ਵੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਨੂੰ ਭੇਜਦੇ ਹੋ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੀ ਵੀ ਕਾਪੀ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜਦੋਂ ਤੀਂਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ ਅਸੀਂ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਕੁਝ ਕਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਆਖ ਸਕਦੇ। ਕੰਨੂਨ ਇਹ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਆਮ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਰਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਕੰਮ ਵਿਚ ਹਾਲਾਂ ਵੀ ਗੜਬੜ ਹੈ ਤਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਦੱਸੋ।

7 ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਨਿਮਿੱਤ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਫੈਸਲੇ ਸਾਡੇ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਕੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸ ਦਿਆਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਜਾਂਚ ਕਿਹੜਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਕੁਝ ਪੁੱਛਣਾ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਉਸ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ ਤਕ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 5 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਖੁਦ ਮਿਲਕੇ, ਜਾਂ ਸੰਦੇਸ਼ ਛੱਡ ਕੇ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਉਸ ਹੱਦ ਤੀਂਕਰ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿੰਨੀ ਅਸੀਂ ਇਕ ਵਾਜਬ ਫੈਸਲੇ ਤਕ ਪੁੱਜਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਾਂਗੇ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਅਸੀਂ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਟਿੱਪਣੀ ਦੇਣ ਲਈ ਆਖਾਂਗੇ। ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅਸੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕੀਏ। ਜਾਂ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ:

- ਸਾਨੂੰ ਕੌਂਸਲ ਕੋਲੋਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਣੀ ਪਵੇ;
- ਸਾਨੂੰ ਕੌਂਸਲ ਦੀਆਂ ਫਾਈਲਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਪਵੇ;
- ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ, ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਅਫਸਰਾਂ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨੀ ਪਵੇ; ਜਾਂ
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜ਼ਮੀਨ ਜਾਂ ਬਿਲਡਿੰਗ ਦੇ ਬਾਰੇ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਥਾਂ ਨੂੰ ਜਾ ਕੇ ਵੇਖਣਾ ਪਵੇ।

ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਕੌਂਸਲ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਕੋਲੋਂ ਗਵਾਹੀ/ਸਬੂਤ ਲੈਣ ਦੀ ਕੰਨੂਨੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਬਾਰੇ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਜਵਾਬ ਉੱਪਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਟਿੱਪਣੀ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲੇਗਾ। ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਹੋ ਜਾਣ ਦੇ ਬਾਦ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੀ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਉਂ।

8 ਜਾਂਚ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਕੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਈ ਵਾਰੀ ਅਸੀਂ ਕੋਸਲ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹਾਲਾਤ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਣ ਲਈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਆਂਪੂਰਵਕ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਸਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੌਂਸਲ ਮੰਨ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜਾਂ ਕਈ ਵਾਰੀ ਕੌਂਸਲ ਖੁਦ ਇਹੋ ਜਿਹੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰਖਾਂਗੇ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਨਤੀਜਾ ਵਾਜਬ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੀ ਸੁਚਨਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਵਾਜਬ ਨਤੀਜਾ ਕੀ ਹੈ, ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਉੱਪਰ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇੱਥੇ ਮੁਮਕਨ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੂਚੀ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਪਰ ਲੋਕਪਾਲ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਮਾਫੀ ਮੰਗੇ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇ;
- ਕੌਂਸਲ ਵਾਲੇ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਦੀ ਮੁਰੰਮੱਤ ਕਰਵਾਏ;
- ਉਹ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਲਵੇ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਸੀ।
- ਉਸ ਫੈਸਲੇ ਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇ ਜਿਸ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਠੀਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਲਿਆ;
- ਆਪਣੀ ਕਾਰਜ ਪਰਨਾਲੀ ਵਿਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰੇ ਤਾਂਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਜਾਂ ਦੂਜਿਆਂ ਲਈ ਇਹੋ ਜਿਹੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੁਬਾਰਾ ਪੈਦਾ ਨਾ ਹੋਣ;
- ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਦੇ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਬਿਲਡਿੰਗ ਦੀ ਅਣ ਅਧਿਕਰਿਤ ਉਸਾਰੀ ਵਿਰੁੱਧ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬਿਲਡਿੰਗ ਦੀ ਅਣ ਅਧਿਕਰਿਤ ਵਰਤੋਂ ਵਿਰੁੱਧ ਤਾਮੀਲ ਕਰਾਉਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇ; ਜਾਂ
- ਤੁਹਾਡੇ ਬੱਚੇ ਦੇ ਸਕੂਲ ਵਿਚ ਦਾਖਲੇ ਲਈ ਇਕ ਹੋਰ ਅਪੀਲ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਕਰੇ।

ਕਈ ਵਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਉਚੇਚਤਾਪੂਰਨ ਰਿਪੋਰਟ ਲਿੱਖਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਅਜੇਹੀ ਦਸ਼ਾ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਖਰੜੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਿਸ ਵਿਚ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਲਿੱਖੇ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਮੁਮਕਨ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਵਿਚਾਰ ਮੰਗਾਂਗੇ। ਜੇ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਾਰਨ ਨਾ ਹੋਏ ਤਾਂ ਰਿਪੋਰਟ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਰਿਪੋਰਟ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਂ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗਾ। ਜੇ ਸਾਨੂੰ

ਪਤਾ ਲਗੇਗਾ ਕਿ ਗਲਤੀ ਕੌਂਸਲ ਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਬੇਇਨਸਾਫੀ ਹੋਈ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਗਲਤੀ ਸੁਧਾਰਣ ਲਈ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਤੇ ਅਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਮਜਬੂਰ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਪਰ ਉਹ ਤਕਰੀਬਨ ਹਮੇਸ਼ਾ ਹੀ ਸਾਡੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਤੇ ਅਮਲ ਕਰਦੇ ਹਨ।

9 ਸਮਾਂ ਕਿੰਨਾ ਲਗਦਾ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਫੈਸਲਾ ਲਵਾਂਗੇ। ਪਰ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਫੈਸਲੇ ਤੇ ਪੁੱਜਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਵਿਚ ਕੁਝ ਮਹੀਨੇ ਲਗ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਥੋੜੇ ਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਹੋਰ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਮਾਮਲਾ ਕਿੱਥੇ ਪੁੱਜਾ ਹੈ, ਇਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇਂਦਾ ਰਹੇਗਾ।

10 ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਅਦਾਲਤ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਕੰਨੂਨ ਸਾਨੂੰ ਅਜੇਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦੇਂਦਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਟ੍ਰਿਬੂਨਲ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵਜ਼ੀਰ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਸੀ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤ ਵਿਚ ਜਾ ਸਕਦੇ ਸੀ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਖੁਦ ਇਹ ਨਾ ਸੋਚੀਏ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਅਜੇਹੀ ਉੱਮੀਦ ਨਾ ਰੱਖਣ ਦੇ ਚੰਗੇ ਕਾਰਨ ਮੌਜੂਦ ਹਨ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੋਚ ਕੇ ਜਾਂਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਅਜੇਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਆਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ, ਤਾਂ ਜੇ ਬਾਦ ਵਿਚ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ ਬੰਦ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ।

11 ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਸਾਡੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਰਸਮੀ ਤੌਰ ਤੁ ਕੋਈ ਹੱਕ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਪਰ ਜੇ ਅਸੀਂ ਹਾਲਾਂ ਰਿਪੋਰਟ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਤੇ ਜ਼ਰੂਰ ਧਿਆਨ ਦੇਵਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਹੀਂ ਸਾਨੂੰ ਭੇਜੀ ਗਈ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ; ਜਾਂ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਸਾਡਾ ਫੈਸਲਾ ਗਲਤ ਸੀ ਜਾਂ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਨਹੀਂ ਸੀ ਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਚਾਰ।

ਇਹ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੁੱਜ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਆਖਰੀ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਚੁਣੌਤੀ ਦੇਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਹਾਈ ਕੋਰਟ ਵਿਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਇਸ ਨੂੰ 'ਅਦਾਲਤੀ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ' ਆਖਦੇ ਹਨ)। ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਛੇਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ, 'ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਐਡਵਾਈਸ ਬਿਊਰੋ' ਜਾਂ 'ਕੰਨੂਨੀ ਕੇਂਦਰ' ਆਦਿ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।

12 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮਦਦ

ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ ਦੀ, 'ਸਿਟੀਜ਼ਨਸ ਐਡਵਾਈਸ ਬਿਊਰੋ' ਦੀ, ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਦੀ)। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਵੇਂ ਵਕੀਲ ਜਾਂ ਸਰਵੇਅਰ ਨੂੰ ਲੈਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸਿਰਫ ਕੁਝ ਹਾਲਾਤ ਵਿਚ ਹੀ ਅਸੀਂ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਫੀਸ ਦੇਣ ਲਈ ਆਖਾਂਗੇ। ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਪੈਂਦੀ। ਪਰ ਤੁਸੀਂ 'ਕਨੂੰਨੀ ਸੇਵਾ ਕਮੀਸ਼ਨ' ਦੀ ਕੰਨੂਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਜਾਂ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਮਦਦ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਹਾਇਤਾ

ਜੇ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਚੁੱਕਣ ਵਿਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਅਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਰ ਹੋ ਜਾਂ ਜੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੁਹਾਡੀ ਪਹਿਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਹੈ) ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਜਾਂ ਅਨੁਵਾਦਕ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਸ ਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਅਸੀਂ ਚਿੱਠੀਆਂ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿਚ, ਬ੍ਰੇਲ ਵਿਚ ਜਾਂ ਟੇਪ ਤੇ ਵੀ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਦ ਲੋੜ ਪੈਣ ਤੇ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵੀ ਆ ਸਕਦਾ ਹੈ।

13 ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਾਡੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ?

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਤੀਰੇ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਉਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਪ-ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਲਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸਾਡੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ **www.lgo.org.uk** ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਕਿਸੇ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਫਾਈਲਾਂ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਜਾਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਖਾਂਗੇ। ਇਸ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਹੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿਚ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਖਾਂਗੇ ਅਤੇ ਸਿਰਫ ਉਸ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਵਿਖਾਵਾਂਗੇ ਜਿਸਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿਚੋਂ ਕੁਝ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ (ਜਿਵੇਂ, ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ) ਵਿਖਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਵੀ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਉਹ ਸਾਡੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਸੱਕਣ।

‘ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੰਨੂਨ’ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਜਾਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਕਾਪੀ ਮੰਗਣ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਇਸ ਹੱਕ ਦੇ ਕੁਝ ਅਪਵਾਦ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਜਦੋਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਵੇ ਕਿ ਕੋਈ ਖਾਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਣ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਸਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿਚ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਆਪਣੀ ਜਾਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ‘ਡੈਟਾ ਕੰਟਰੋਲਰ’ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਭੇਜੋ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਇਲਾਕੇ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਹੈ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸ ਕੰਮ ਲਈ ਫੀਸ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।