



The Office of the

ombudsperson

B.C.'s Independent Voice For Fairness

به نفع تمام ساکنان بریتیش
کلمبیا عمل می‌کند

مستقل و بی‌طرف
عمل می‌کند

خدمات رایگان و محرمانه
ارائه می‌کند

به یافتن راه‌حل‌های
عادلانه کمک می‌کند

شیوه‌ی تماس با دفتر بازرس دولت:

تلفن رایگان: 1.800.567.3247

در ویکتوریا: 250.387.5855

فکس: 250.387.0198

آنلاین: www.bcombudsperson.ca

از طریق پست: PO Box 9039 STN PROV GOVT,
Victoria, BC V8W 9A5 Canada

مراجعه حضوری: Second Floor, 947 Fort Street,
Victoria, BC Canada

خدمات ترجمه‌ی شفاهی تلفنی به
بیش از ۱۵۰ زبان موجود است.



برای دریافت گزارش‌ها، خبرنگارها یا به روزآوری وضعیت
توصیه‌های بازرس دولت، در خبرنگارهای الکترونیکی ما در
وبسایت www.bcombudsperson.ca نام‌نویسی کنید.

حقیقات بازرس دولت به چه چیزی دست یافته است؟

- منشور حقوق ساکنان مراقبتگاه‌های سالمندان
- بهبود رویه‌های کاری برای کاهش رسیدگی به درخواست‌های بین استانی برای حمایت از کودکان
- بهترین شیوه‌های کاری برای اینکه شرکت همگان در نشست‌های شورای محلی آزاد باشد
- به روزآوری سیاست‌گذاری بازداشت نوجوانان که حدود و انتظارات مشخصی را در مورد بازداشت جداگانه تعیین می‌نماید
- فرایند درخواست تجدید نظر در خدمات رفت و آمد شهری به طوری که نیازهای از کارافتادگانی که از این خدمات استفاده می‌کنند را برآورده نماید
- بازگرداندن روی هم رفته بیش از \$۱۰۰,۰۰۰ به صدها نفر که در صورتحساب خدمات شهری آنها اشتباه صورت گرفته بود
- دادن فرصت مجدد به یک دانشجوی پس از آن که کالج سیاست تجدید نظر خود را تغییر داده بود
- بازپرداخت وجوه به یک مالک خانه که به فرایند اجرای یک آیین نامه که دارای نقص حقوقی بود اعتراض داشت
- یک شکایت از یک فرد می‌تواند به تغییرهایی در سیستم منجر شود که برای بسیاری از ساکنان بریتیش کلمبیا سودمند خواهد بود.



بازرس دولت چه کاری می‌تواند انجام دهد؟

دفتر بازرس دولت شکایات‌های مربوط به برنامه‌ها، خدمات و اعمال اداره‌های دولتی استانی و محلی را دریافت می‌کند.

دفتر بازرس دولت می‌تواند تحقیقات بی‌طرفانه و محرمانه‌ای را انجام دهد تا مشخص شود که آیا اداره‌ی دولتی مورد نظر به شکلی عادلانه و منطقی با مردم رفتار می‌کند یا نه. بازرس کارمند مجلس قانونگزاری استانی است و مستقل از دولت و حزب‌های سیاسی است.

ما:

- به استعلام‌هایی که از سوی مردم صورت می‌گیرد پاسخ می‌دهیم
- در مورد عدالت اداری اطلاع‌رسانی می‌کنیم و مشورت و کمک ارائه می‌کنیم
- در مورد شکایات‌ها، تحقیقات همه‌جانبه، بی‌طرفانه و مستقل انجام می‌دهیم
- به منظور بهبود عملکردهای اداری، راه‌حل‌هایی عادلانه پیدا می‌کنیم و توصیه‌های لازم را انجام می‌دهیم.
- شکایات‌ها را زیر نظر قرار می‌دهیم تا موارد بی‌عدالتی اداری جاری یا تکراری که امکان دارد به اقدام سیستمی نیاز داشته باشد را شناسایی کنیم.
- گزارش اقدام‌های دفتر بازرس و اصلاح شیوه‌های عمل اداری ناعادلانه را به مجلس قانونگزاری استان و مردم بریتیش کلمبیا ارائه می‌کنیم
- به طور کلی بر اقدام‌های اداری اداره‌های دولتی نظارت می‌کنیم تا شفافیت و مسئولیت‌پذیری را ارتقا دهیم

ما از چه کسانی می‌توانیم تحقیقات به عمل بیاوریم؟

- وزیران دولت استانی
- هیأت مدیره‌ها و کمیسیون‌های استانی (مانند وُرک سیف بی‌سی)
- شرکت‌های دولتی (مانند بی‌سی هایدرو)
- شهرداری‌ها، ناحیه‌های منطقه‌ای، آیلند تراست
- مدرسه‌ها، هیأت‌های آموزش و پرورش، کالج‌ها، دانشگاه‌ها
- بیمارستان‌ها و اداره‌های بهداشت
- انواع هیأت‌های امنای بازنشستگی
- سازمانهای تنظیمی حرفه‌ای (مانند انجمن حقوقدانان، سازمان تنظیمی پزشکان و جراحان (کالج پزشکان و جراحان))

ما از چه کسانی نمی‌توانیم تحقیقات کنیم؟

- سازمان‌ها یا اداره‌های دولت فدرال
- شرکت‌های خصوصی
- دادگاه‌ها
- پلیس

«اداره‌ی شما به کسانی مانند من صدایی می‌دهد که در غیر این صورت در نظام اداری ممکن بود به جایی نرسد»

چه زمانی باید شکایت کنم؟

شما باید نخست سعی کنید که شکایت خود را به طور مستقیم با اداره‌ی دولتی مربوطه حل و فصل کنید. قبل از اینکه به دفتر بازرس دولت مراجعه کنید. اگر نتوانید به نتیجه برسید و همچنان باور دارید که آن اداره یا سازمان دولتی با شما ناعادلانه رفتار کرده است، دفتر بازرس می‌تواند به شما کمک کند.

هنگامی که با یک اداره یا سازمان دولتی سروکار دارید، سعی کنید که:

- نام کسانی که با آن‌ها سروکار دارید را به دست بیاورید
- پرسید که چگونه و چرا اقدامی انجام شد یا تصمیمی گرفته شد
- روند پاسخ‌هایی که به شما داده شده است، از جمله تاریخ‌های مربوطه را یادداشت کنید
- پرسید که آیا فرایندی برای تجدید نظر یا بازبینی وجود دارد و در صورت امکان روند درخواست تجدید نظر را انجام دهید
- نسخه‌ای از همه‌ی کاغذها، نامه‌ها و سایر ارتباط‌ها را نگهداری کنید

نتیجه‌های تحقیقات بازرس دولت عبارتند از:

- دادرسی جدید یا ارزیابی مجدد
- دستیابی به یک مزیت
- معذرت
- پس‌گرفتن هزینه‌های انجام شده
- بهبود یک سیاست‌گزاری یا رویه