Office of the Federal Ombudsman for Victims of Crime

Bureau de l’ombudsman fédéral des victimes d’actes criminels

ਸੁਣਨ ਯੋਗ। ਸਨਮਾਨ ਯੋਗ। **ਪੀੜਤ ਪਹਿਲਾਂ।**

Heard. Respected. **Victims First.**

ਬਣ ਰਹੇ ਅਵਾਜ਼ ਪੀੜਤਾਂ ਦੀ

ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਸੰਧਾਨੀ (ਫ਼ੈਡਰਲ) ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

OFFICE OF THE FEDERAL OMBUDSMAN FOR VICTIMS OF CRIME

Canada

ਕੌਣ ਹਾਂ ਅਸੀਂ

2007 ਵਿੱਚ ਬਣਾਇਆ, ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਫ਼ੈਡਰਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ *Office of the Federal Ombudsman for Victims of Crime (OFOVC)* ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰ ਤੋਂ ਫਾਸਲਾ ਰੱਖਦਿਆਂ ਚੱਲ ਰਹਿਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਵਾਰਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਕੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਸੀਂ

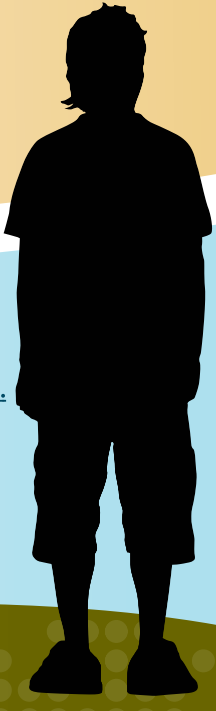
ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਫੈਡਰਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਤੋਂ ਆਈ ਕਾੱਲਾਂ, ਈਮੇਲਾਂ ਅਤੇ ਚਠਿੀਆਂ ਦਾ ਸਧਿਾ ਜਵਾਬ ਦੰਿਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਫੈਡਰਲਸਰਕਾਰ ਪੀੜਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਪਣੀ ਜਮਿੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇ, ਇਹ ਨਸ਼ਿਚਤਿ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ:

- ਪੀੜਤਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਫੈਡਰਲਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਤਿ ਕਰਦੇ ਹਾਂ;
- ਪੀੜਤਾਂ (ਵਕਿਟਮਸ) ਦੁਆਰਾ ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰ ਵਭਿਾਗਾਂ, ਏਜੰਸੀਆਂ, ਕਨੂੰਨਾਂ, ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੀਤੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹਾਂ;
- ਪੀੜਤਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸ਼ਹਰਿ, ਸੂਬੇ ਜਾਂ ਇਲਾਕੇ ਵਚਿਲੇ ਅਜਹਿ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੇਜਦੇ ਦੇਣੇ ਹਾਂ ਜੋ ਸ਼ਾਇਦ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਣ;
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਦਆਿਂ ਦੀ ਪਹਚਿਾਣ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਨਿ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪੀੜਤਾਂ ਤੇ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਫੈਡਰਲਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਸਫਿਾਰਸ਼ਿ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕ ਿਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਸਾਕਾਰਾਤਮਕ ਤਬਦੀਲੀ ਕਵਿੇਂ ਲਆਿਂਦੀ ਜਾਵੇ;

ਹਰ ਪੀੜਤ ਨਾਲ ਫਰਕ ਪੈਂਦਾ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤ ਹੋ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਫੈਡਰਲ ਕਾਨੂੰਨ, ਨੀਤੀ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੋ ਤਜਰਬੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਦੇ ਹੋ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪੀੜਤਾਂ ਨੂੰ ਕਨੇਡਾ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ। ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਧਾਰ ‘ਤੇ ਅਸੀਂ ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪੀੜਤਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਉਹ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀਆਂ, ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਬਦਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।



- ਫੈਡਰਲ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਨੀਤੀ-ਨਿਰਮਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੀੜਤਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗਿਆਤ ਕਰਾਉਂਦੇ ਹਾਂ; ਅਤੇ
- ਫੈਡਰਲ ਫ਼ੈਸਲਾਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਮਾਤਾਵਾਂ ਕੋਲ ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਇਨਸਾਫ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਕਨੇਡੀਅਨ ਕਥਨ *Canadian Statement of Basic Principles of Justice for Victims of Crime* ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਫੁੱਲਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਕਿਵੇਂ ਅਸੀਂ ਪੀੜਤਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤ ਹੋ, ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਫੈਡਰਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਪੀੜਤ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ;
- ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ;
- ਦੂਸਰੇ ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ, ਏਜੰਸੀਆਂ, ਕਨੂੰਨ, ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ਹਿਰ, ਸੂਬੇ ਜਾਂ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੱਲ ਭੇਜਣਾ ਜੋ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਣ; ਅਤੇ
- ਪੀੜਤਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਾਰਵਜਨਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ।

ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਫੈਡਰਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਨਾ ਕਿਸੇ ਪੀੜਤ ਦੀ ਬਿਨਾ 'ਤੇ ਵਕਾਲਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਨਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਫੈਡਰਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਕੇਵਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਤੇ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਮਾਰਚ 2007 ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਵਜੂਦ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਉਪਰੰਤ ਵਾਪਰੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਰਗੇ ਸੂਬਾਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਤਹਿਤ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਤੇ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ।

ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ?

ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ। ਪਰ ਅਸੀਂ ਕੇਵਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਹੀ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਸਾਡੇ ਅਖ਼ਤਿਆਰ ਹੇਠ ਹੋਣ ਅਤੇ ਜੋ ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ, ਅਤੇ ਫੈਡਰਲ ਵਿਭਾਗਾਂ, ਏਜੰਸੀਆਂ, ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬਧਤ ਹੋਣ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੱਕਾ ਨਹੀਂ ਪਤਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਅਖ਼ਤਿਆਰ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਚਿੰਤਾ ਨਾ ਕਰੋ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਨਾ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦੇ ਹੋਏ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖ਼ੁਸ਼ੀ-ਖ਼ੁਸ਼ੀ ਕਿਸੇ ਉਚਿਤ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਵੱਲ ਭੇਜਾਂਗੇ। **ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।**

ਕਿਵੇਂ ਅਸੀਂ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ?

ਕਿਉਂਕਿ ਹਰ ਪੀੜਤ ਦੀ ਸਥਿਤਿ ਵੱਖੋ-ਵੱਖ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਹਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅਲੱਗ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ।

ਕਿਸੇ ਹੱਲ ਦੀ ਤਲਾਸ਼ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੀੜਤਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕਰੀਬੀ ਸਹਿਯੋਗ ਰੱਖਦਿਆਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਕੇਸ ਸਾਡੇ ਅਖ਼ਤਿਆਰ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਅਸੀਂ ਪੀੜਤ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਉਚਿਤ ਅਦਾਰੇ ਜਾਂ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੋ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਪੀੜਤ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਪੂਰੀ ਤਰਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਉਦੋਂ ਤਕ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸੰਬੰਧਤ ਵਿਅਕਤੀ ਸਾਨੂੰ ਅਜਹਿਾ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ ਦੇ ਦਿੰਦਾ।

ਹੋਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਮਨ ਵਿੱਚ ਉੱਠ ਸਕਦੇ ਹਨ

"ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤ" ਕਿਸ ਨੂੰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?

ਕਾਨੂੰਨ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ **"ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤ"** ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਨੇਡਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਕ ਘਟਨਾ ਘਟਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ। ਪਰਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਜਾਂ ਆਸ਼ਰਿਤ ਉਦੋਂ ਪੀੜਤ ਮੰਨੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ **ਅਪਰਾਧ** ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਮ੍ਰਿਤਕ ਹੋਵੇ, ਕੋਈ ਬੱਚਾ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਰੋਗ ਜਾਂ ਅਸਮਰੱਥਾ ਕਾਰਣ ਆਪਣੇ ਆਪ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥ ਹੋਵੇ।

ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸ ਨੂੰ ਆਖਦੇ ਹਨ?

ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ, ਏਜੰਸੀਆਂ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਉਹ ਨਿਰਪੱਖ ਰਹੇ, ਲੋਕਪਾਲ ਆਪਣੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਦੌਰਾਨ ਸਰਕਾਰ ਤੋਂ ਫਾਸਲਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਕਿਵੇਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੀਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ): 1-866-481-8429
ਟੀ ਟੀ ਵਾਈ (ਟੈਲੀਟਾਈਪਰਾਈਟਰ): 1-877-644-8385
ਫ਼ੈਕਸ: 613-941-3498
ਈ-ਮੇਲ: victimsfirst@ombudsman.gc.ca
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.victimsfirst.gc.ca
ਸਰਫੇਸ ਮੇਲ: Office of the Federal Ombudsman for Victims of Crime
P.O. Box 55037, Ottawa, Ontario K1P 1A1, Canada