Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels
Office of the Federal Ombudsman for Victims of Crime

ਸੁਣਨ ਯੋਗ। ਸਨਮਾਨ ਯੋਗ। **ਪੀੜਤ ਪਹਿਲਾਂ।**

Écoutées. Respectées. **Les victimes d'abord.**

ਬਣ ਰਹੇ ਅਵਾਜ਼ ਪੀੜਤਾਂ ਦੀ

ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਸੰਧਾਨੀ (ਫ਼ੈਡਰਲ) ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

BUREAU DE L'OMBUDSMAN FÉDÉRAL DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Canada

ਕੌਣ ਹਾਂ ਅਸੀਂ

2007 ਵਿੱਚ ਬਣਾਇਆ, ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਫ਼ੈਡਰਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ *Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC)* 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 ਅਜਹਿੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੇਜਦੇ ਦੇਣੇ ਹਾਂ ਜੋ ਸ਼ਾਇਦ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਣ;
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਪਹਚਿਾਣ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਨ੍ਹਿਾਂ ਦੇ ਪੀੜਤਾਂ ਤੇ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਫੈਡਰਲਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਸਫਿਾਰਸ਼ਿ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ 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 ਸਿਫਾਰਿਸ਼ 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 *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* 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 ਅਧਕਿਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ;
- ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ;
- ਦੂਸਰੇ ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰੀ ਵਭਿਾਗਾਂ, ਏਜੰਸੀਆਂ, ਕਨੂੰਨ, ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਕਿਾਇਤਾਂ ਤੇ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ਹਰਿ, ਸੂਬੇ ਜਾਂ ਇਲਾਕੇ ਵਚਿ ਅਜਹਿ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੱਲ ਭੇਜਣਾ ਜੋ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਣ; ਅਤੇ
- ਪੀੜਤਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਚੰਿਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਜਠਿਣ ਲਈ ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਸਫਿਾਰਸ਼ਿਾਂ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਾਰਵਜਨਕਿ ਰੂਪ ਵਚਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਫਿਾਰਸ਼ਿਾਂ ਦੀ ਰਪਿੋਰਟ ਕਰਨਾ।

ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਫੈਡਰਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਨਾ ਕਸਿ ਪੀੜਤ ਦੀ ਬਨਿਾ 'ਤੇ ਵਕਾਲਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਨਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਦੰਿਦੇ ਹਾਂ। ਅਪਰਾਧ ਪੀੜਤਾਂ ਲਈ ਫੈਡਰਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਕੇਵਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਦਆਿਂ ਤੇ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਮਾਰਚ 2007 ਵਚਿ ਇਸ ਦੇ ਵਜੂਦ ਵਚਿ ਆਉਣ ਉਪਰੰਤ ਵਾਪਰੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਰਗੇ ਸੂਬਾਈ ਜ਼ੰਿਮੇਵਾਰੀ ਤਹਤਿ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਦਆਿਂ ਤੇ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਚਿ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ।

ਕੋਈ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਹੈ?

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

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੱਕਾ ਨਹੀਂ ਪਤਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਸਾਡੇ ਅਖ਼ਤਆਿਰ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਚੰਿਤਾ ਨਾ ਕਰੋ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਨਾਲ ਸਧਿੇ ਨਾ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦੇ ਹੋਏ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖ਼ੁਸ਼ੀ-ਖ਼ੁਸ਼ੀ ਕਸਿੇ ਉਚਤਿ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਵੱਲ ਭੇਜਾਂਗੇ। **ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।**

ਕਵਿੇਂ ਅਸੀਂ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ ਸ਼ਕਿਾਇਤਾਂ ਨਾਲ?

ਕਉਿਂਕ ਿਹਰ ਪੀੜਤ ਦੀ ਸਥਤਿੀ ਵੱਖੋ-ਵੱਖ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਹਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਿਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅਲੱਗ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ।

ਕਸਿੇ ਹੱਲ ਦੀ ਤਲਾਸ਼ ਵਚਿ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੀੜਤਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕਰੀਬੀ ਸਹਯਿੋਗ ਰੱਖਦਆਿਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਕੇਸ ਸਾਡੇ ਅਖ਼ਤਆਿਰ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਅਸੀਂ ਪੀੜਤ ਨੂੰ ਕਸਿੇ ਉਚਤਿ ਅਦਾਰੇ ਜਾਂ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਸ਼ਿ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੋ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਪੀੜਤ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਪੂਰੀ ਤਰਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਉਦੋਂ ਤਕ ਕਸਿੇ ਨੂੰ ਵੀ ਦੱਸਆਿ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸੰਬੰਧਤ ਵਅਿਕਤੀ ਸਾਨੂੰ ਅਜਹਿਾ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਆਿ ਨਹੀਂ ਦੇ ਦੰਿਦਾ।

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 ਅਜਿਹ 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: victimesdabord@ombudsman.gc.ca
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.victimesdabord.gc.ca
ਸਰਫੇਸ ਮੇਲ: Bureau de l'ombudsman federal des victims d'actes criminels
C.P. 55037, Ottawa (Ontario) K1P 1A1 Canada