

# शिकायत समाधान के लिए किस प्रकार की शिकायतें उपयुक्त हैं?

ऐसी शिकायतें:

- जो प्रकृति में कम गंभीर हैं।
- जिनमें गंभीर हानि के आरोप शामिल न हों।
- जिनमें कम जटिल मुद्दे शामिल हों।

उदाहरण के लिए, इनमें निम्न शामिल हो सकते हैं:

- अशिष्टता किसी अधिकारी ने जनता के साथ कैसे संवाद या व्यवहार किया।
- कर्तव्यहीनता जहां कोई अधिकारी अपने ऐसे कर्तव्य को पूरा करने में विफल रहा है जिसे पूरा करने की उससे उम्मीद की जाती है।
- अधिकार का दुरुपयोग हिरासत, गिरफ्तारी, तलाशी और पुलिस द्वारा ताकत का निचले स्तर पर इस्तेमाल किये जाने से जुड़ी चिंताएं।

### परिणामों के उदाहरण:

- माफी।
- अधिकारी के दुराचरण के कारण पड़े असर को स्वीकार करना।
- दृष्टिकोणों का आदान-प्रदान।
- अधिकारी के लिए प्रशिक्षण।

# ओपीसीसी की भूमिका क्या है?

हम जवाबदेह और प्रभावी समाधान सुनिश्चित करते हैं।

ओपीसीसी समाधान प्रक्रिया में निष्पक्षता और इसमें शामिल पक्षों के लिए सार्थक परिणाम सुनिश्चित करता है।

हम सभी शिकायतों पर गौर करते हैं और यदि उचित हो, तो लोगों को अपनी शिकायत को हल करने के लिए शिकायत समाधान का प्रयास करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

हम इस प्रक्रिया में सहायता के लिए समुदाय-आधारित सहायता सेवाओं तक पहुंच प्रदान कर सकते हैं।

ओपीसीसी प्रत्येक समाधान की समीक्षा करता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि यह उचित और पर्याप्त हो।

संपर्क टेली: (250) 356-7458 फैक्स: (250) 356-6503 टोल-फ्री कॉल: 1-877-999-8707 ईमेल: info@opcc.bc.ca

भारता 2nd floor, 947 Fort Street Victoria, British Columbia

**डाक भेजने का पता** PO Box 9895, Stn Prov Govt Victoria, BC V8W 9T8

अधिक जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट पर जाएं

www.opcc.bc.ca

[Hindi]

मिलकर, समाधान तक पहुंचना





# शिकायत का समाधान

पुलिस शिकायतों को हल करने के लिए एक जवाबदेह और प्रभावी तरीका

ईमानदारी, स्वतंत्रता, निष्पक्षता www.opcc.bc.ca

## शिकायत समाधान क्या है?

यह कम गंभीर शिकायतों को हल करने का एक तरीका है और प्रतिभागियों को शिकायत के परिणाम में शामिल होने की अवसर देता है। यह प्रक्रिया पुलिस शिकायतों को हल करने का एक जवाबदेह और प्रभावी तरीका है।



## यह कैसे काम करता है?

शिकायत समाधान स्वैच्छिक है और शिकायत प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय हो सकता है। शिकायतकर्ता और पुलिस अधिकारी को सुविधाप्रदाता के साथ काम करने के लिए सहमत होना चाहिए, जो पक्षों को समाधान तक पहुंचने में मदद करेगा। आपको भाग लेने के लिए व्यक्तिगत रूप से आने की आवश्यकता नहीं है। कोई भी व्यक्ति किसी भी समय प्रक्रिया से हट सकता है। अगर ऐसा होता है तो शिकायत की जांच जारी रहेगी।

यदि प्रक्रिया सफल होती है, तो सभी पक्ष एक समाधान के लिए सहमत होते हैं। प्रस्तावित समाधान लिखित रूप में है, और इसमें समाधान की विशिष्ट शर्तें (परिणाम) शामिल हैं।





# शिकायत समाधान के माध्यम से मुझे क्या लाभ मिलता है?

शिकायतकर्ता और पुलिस अधिकारी, दोनों के पास अपने दृष्टिकोण को साझा करने और घटना को हल करने के लिए सामान्य आधार खोजने का अवसर होता है।

शिकायत समाधान सबके लिए एक सीखने का प्रभावशाली अवसर प्रदान करते हैं।

अन्य लाभ में शामिल हैं:

- अपनी शिकायत को हल करने के लिए सीधे जानकारी।
- आपके सवालों के जवाब का मिलना।
- आपकी शिकायत का त्वरित समाधान होना।
- सांस्कृतिक रूप से प्रासंगिक प्रथाओं या सामान्य व्यवहार को शामिल कर सकते हैं।

1-877-999-8707 टोल फ्री पर कॉल करें या www.opcc.bc.ca पर जाएं

#### सकारात्मक परिणाम

कई प्रतिभागियों ने अपनी चिंताओं को दूर करने में प्रक्रिया को सहायक पाया। यहां कुछ लोगों कुछ ऐसी बातें कहीं:

"इस प्रक्रिया ने मुझे अधिकारी और विभाग दोनों में अपना विश्वास पुनर्स्थापित करने में मदद की है।"

66

"मुझे लगा कि मुझे मेरी बात को सुना गया था।"

66

"सबसे संतोषजनक बात यह थी कि अधिकारी ने माफी मांगी और यह स्वीकार किया कि वह बेहतर तरीके से प्रतिक्रिया दे सकते थे।"

#### गोपनीय

शिकायत समाधान गोपनीय है, जिसमें सभी तरह का संचार और अंतिम समाधान शामिल हैं।

