ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਵੇ (ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ) ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ

ਗਾਹਕ ਦਾ ਮੋਜ਼ੈਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ

1. ਜੇ ਸਟਾਫ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਰਹੀ ਕਿਸੇ ਸਰਵਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਸਮੱਸਿਆ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਗੱਲ ਕਰਕੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।

2. ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਟਾਫ ਦੇ ਉਸ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਸਿੱਧੀ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਂ ਔਖਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਟਾਫ ਦੇ ਉਸ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ।

3. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਪਰ ਲਿਖੇ ਇਕ ਜਾਂ ਦੋਨੋਂ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਫਿਕਰਾਂ ਬਾਰੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

4. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਇਸ ਵਿਚ ਇਹ ਚੀਜ਼ਾਂ ਜ਼ਰੂਰ ਲਿਖੀਆਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ:
   ਏ. ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ: ਤੁਸੀਂ ਮੋਜ਼ੈਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਚੀਜ਼ ਪਸੰਦ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਕਿ ਸਟਾਫ ਦਾ ਕੋਈ ਮੈਂਬਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਾਉ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਮਿਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ। ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਣ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਗਿਆ।)
   ਬੀ. ਘਟਨਾ ਦੀ ਤਾਰੀਖ।
   ਸੀ. ਤੁਸੀਂ ਮੋਜ਼ੈਕ ਵਲੋਂ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।
   ਡੀ. ਕੋਈ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਹੜੀ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋ।

5. ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿਚ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਟਾਫ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਦੀ ਮਦਦ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹੋ।

6. ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਘਟਨਾ ਵਾਪਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

7. ਚਿੱਠੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਤੁਹਾਨੂੰ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਮਿਲਣ ਲਈ ਆਖੇਗਾ। ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਫਿਕਰਾਂ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਸੰਭਵ ਹੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰੇਗਾ।

8. ਮੀਟਿੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜੇਗਾ। ਇਹ ਚਿੱਠੀ ਮੀਟਿੰਗ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਮੋਜ਼ੈਕ ਕਿਹੜੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਚੁੱਕੇਗੀ।

9. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਾ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਚਿੱਠੀ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨਾਲ ਹੋਈ ਮੀਟਿੰਗ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਸਮੇਤ, ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਇਹ ਚਿੱਠੀ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਭੇਜਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

10. ਚਿੱਠੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਤੁਹਾਨੂੰ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਮਿਲਣ ਲਈ ਆਖੇਗਾ। ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਫਿਕਰਾਂ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਸੰਭਵ ਹੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰੇਗਾ।

11. ਮੀਟਿੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜੇਗਾ। ਇਹ ਚਿੱਠੀ ਮੀਟਿੰਗ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਮੋਜ਼ੈਕ ਕਿਹੜੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਚੁੱਕੇਗੀ।

12. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਾ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਚਿੱਠੀ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਪ੍ਰੈਜ਼ੀਡੈਂਟ (ਪ੍ਰਧਾਨ) ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇਹ ਚਿੱਠੀ, ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਭੇਜਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਅਗਲੇ ਸਫੇ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ……

MOSAIC

ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਵੇ (ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ) ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ

ਗਾਹਕ ਦਾ ਮੋਜ਼ੈਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਜਾਰੀ

13. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼, 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੇ ਫਿਕਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿਚ ਇਕ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜੇਗਾ। ਇਹ ਮੋਜ਼ੈਕ ਦਾ ਆਖਰੀ ਫੈਸਲਾ ਹੋਵੇਗਾ।

14. ਇਸ ਕਾਰਵਾਈ ਦੌਰਾਨ ਮੋਜ਼ੈਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬੰਦ ਜਾਂ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜੇ ਕਰ ਕੋਈ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਰਤਾਉ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਿਹੜਾ ਸਟਾਫ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਣ ਨੂੰ ਅਣਸੁਰੱਖਿਅਤ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੋਵੇ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਬਾਹਰਲੀਆਂ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕ

1. ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਵੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋ ਜਾਣ ’ਤੇ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੇਲੇ ਵੀ, ਗਾਹਕ ਮਦਦ ਲਈ ਅੱਗੇ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਾਹਰੀ ਪੜਚੋਲੀਏ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, (ਇਹ ਪੂਰੀ ਲਿਸਟ ਨਹੀਂ ਹੈ):

ਏ) ਬੀ ਸੀ ਹਿਊਮਨ ਰਾਈਟਸ ਕੋਲੀਸ਼ਨ:
www.bchrcoalition.org ਫੋਨ ਨੰਬਰ: 604-689-8474

ਬੀ) ਬੀ ਸੀ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ
www.ombudsman.bc.ca ਫੋਨ ਨੰਬਰ: 1-800-567-3247

ਸੀ) ਚਾਇਲਡ ਐਂਡ ਯੂਥ ਰੈਪਰੇਜ਼ਿਨਟੇਟਿਵ:
www.rcybc.ca/content/home.asp ਫੋਨ ਨੰਬਰ: 250-356-6710

ਡੀ) ਬੀ ਸੀ ਆਫਿਸ ਆਫ ਦਾ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਪ੍ਰਾਈਵੇਸੀ ਕਮਿਸ਼ਨਰ
www.oipc.bc.ca ਫੋਨ ਨੰਬਰ: 250-387-5629

ਈ) ਲੀਗਲ ਏਡ:
www.lss.bc.ca ਫੋਨ ਨੰਬਰ: 604-601-6206

ਐੱਫ) ਬੈਟਰ ਬਿਜ਼ਨਸ ਬਿਊਰੋ:
www.mainlandbc.bbb.org ਫੋਨ ਨੰਬਰ: 604-682-2711