Ombudsman
Fairness for all

सरकारी एजेंसियों के बारे में षिकायतें करना

क्या आपसे निश्पक्षतारहित व्यवहार किया गया है?

- किसी सरकारी एजेंसी द्वारा
- नगर, जिला या क्षेत्रीय परिशद द्वारा
- जिला स्वास्थ्य बोर्ड द्वारा
- तृतीय संस्थान द्वारा
- न्यासियों के स्कूल बोर्ड द्वारा

तो लोकपाल आपकी सहायता कर सकता है

लोकपाल आपके लिए क्या कर सकता है?

लोकपाल, केंद्रीय तथा स्थानीय सरकारी एजेंसियों के कार्यों तथा निर्णयों के बारे में षिकायतों की जांच कर सकता है, जिसके लिये उनकी कार्यवाहियों हेतु उत्तरदायी ठहराने हेतु लोकपाल को व्यापक षक्तियां प्राप्त हैं।

लोकपाल एक स्वतंत्र जांचकर्ता है जो आपकी षिकायत पर सावधानीपूर्वक व निश्पक्षता से विचार करेगा।

हम इस पर विचार करेंगे कि क्या एजेंसी के कार्य या निर्णय अतर्कसंगत, पक्षपातपूर्ण या गलत थे, हमारे विचार में उनके ऐसा पाए जाने पर हम इसे प्रमाणित करेंगे और समाधान का सुझाव दे सकते हैं।

लोकपाल निम्न के विरूद्ध षिकायतों की जांच कर सकता है:

- सरकारी एजेंसियां, जिनमें लाभ भुगतान, आवास, स्वास्थ्य, आप्रवासन, पासपोर्ट, दुर्घटना मुआवजा, षिक्षा, कराधान, तथा बाल कल्याण हेतु उत्तरदायी एजेंसियां षामिल हैं।
- स्थानीय सरकारी एजेंसियां, जिनमें सड़कों, जलनिकासी, उपद्रव एवं पषु नियंत्रण, नियोजन, तथा भवन या संसाधन स्वीकृतियां देने व प्रवर्तन हेतु उत्तरदायी एजेंसियां षामिल हैं।

लोकपाल निजी व्यक्तियों या कंपनियों, निजी प्रषिक्षण संस्थानों, वकीलों, सांसदों, पूर्ण परिशद या न्यायालय या अधिकरण द्वारा किए गए निर्णयों के बारे में षिकायतों की जांच नही कर सकता है।

हम पुलिस, या सरकारी मंत्रियों के बारे में षिकायतों की जांच नहीं कर सकते, यदि ये आधिकारिक सूचना हेतु अनुरोध से संबंधित नहीं हैं।

न ही हम कानूनी परामर्श, अधिनिर्णय मुआवजा प्रदान कर सकते हैं न आपके प्रवक्ता या एजेंट के रूप में कार्य कर सकते हैं।

षिकायत प्रक्रिया

पहले आपको क्या करना चाहिए?

लोकपाल के पास आने से पूर्व मसले को संबंधित सरकारी एजेंसी के स्तर पर ही समाधान करने का प्रयास करना सदैव उत्तम रहता है। इनमें से अनेक की अपनी षिकायत निबटान प्रक्रियाएं हैं। यदि वे ऐसा नहीं करते, तो एजेंसी के प्रमुख को लिखित में सूचित करें।

यदि आपने पहले यह प्रयास नहीं किया है, तो लोकपाल आपकी षिकायत पर जांच न करने का फैसला कर सकता है।

षिकायत कैसे करें?

आप लोकपाल को पत्र, फैक्स, ईमेल द्वारा या हमारी वेबसाइट पर ऑनलाइन फार्म का उपयोग करके अपनी षिकायत भेज सकते हैं। संपर्क विवरण तथा लिंक पीछे दिए गए हैं। सहायता चाहते हों तो हमारे कार्यालय में फोन करें।

आपकी षिकायतों के बारे में सुझाव

विलम्ब मत करें। 12 महीने से अधिक पुरानी षिकायत पर जांच करना हमारे लिए कठिन होता है।

उस निर्णय या कार्यवाही का वर्णन करें जिसके बारे में आप षिकायत करना चाहते हैं, और बताएं कि आपके विचार में वह क्यों निश्पक्षता रहित था।

स्पश्ट और संक्षिप्त रहें। आपकी षिकायत के मुख्य बिंदुओं पर ही केंद्रित रहें, वास्तव में आवष्यक न हो तो अत्यधिक विस्तृत ब्यौरे न प्रस्तुत करें।

ऐसे पत्र और दस्तावेज उपलब्ध कराएं जो यह साबित करते हों कि आप मामले को एजेंसी के स्तर पर सुलझाने का प्रयास कर चुके हैं।

हमें बताएं कि आप क्या समाधान चाहते हैं।

जब आप षिकायत करेंगे तो क्या होगा?

हम इसकी प्राप्ति से आपको अवगत कराएंगे और षिकायत निबटान प्रक्रियाा के दौरान आपको जानकारी देते रहेंगे।

आपकी षिकायत प्राप्त करने पर, लोकपाल द्वारा पहले यह तय किया जाएगा कि जांच की जाएगी अथवा नहीं। यदि नहीं, तो हम इसका कारण बताएंगे और आपको अन्य विकल्पों या एजेंसियों के पास भेज सकते हैं।

एजेंसी से अनौपचारिक पूछताछ करके हम अनेक षिकायतें सुलझा सकते हैं। यदि हम इस प्रकार कार्यवाही करते हैं तो औपचारिक जांच प्रायः आयोजित नहीं की जाती।

यदि आपकी षिकायत पर जांच की जाती है तो मामले पर विचार करने के लिए लोकपाल समस्त संबंधित आवष्यक जानकारी प्राप्त करेगा।

जांच समाप्त हो जाने पर लोकपाल इसकी पुश्टि करेगा कि क्या एजेंसी ने अतर्कसंगत या पक्षपातपूर्ण तरीके से कार्य किया था अथवा नहीं। यदि लोकपाल के विचार में एजेंसी ने अतर्कसंगत या पक्षपातपूर्ण तरीके से कार्य नहीं किया, तो आपको टिप्पणी का अवसर प्रदान किया जाएगा।

जहां उपयुक्त हो, लोकपाल किसी समाधान की सिफारिष कर सकता है।

लोकपाल (ऑम्बड्समैन) से संपर्क करें

मुफ्त फोन**: 0800 802 602**

www.ombudsman.parliament.nz

ईमेलरू
info@ombudsman.parliament.nz

डाक पतारू
PO Box 10152, Wellington 6143

फैक्सरू
(04) 471 2254

कार्यालय पूछताछरू
8:30 बजे सुबह से 5:00 बजे षाम तक सोमवार से षुक्रवार

वेलिंगटन
लेवल 14, 70 दि टैरेस, वेलिंगटन, 6143

ऑकलैण्ड
लेवल 10, 55-65 षार्टलैण्ड स्ट्रीट, ऑकलैण्ड 1010

क्रॉइस्टचर्च
545 वाइराकेई रोड, हेयरवुड, क्रॉइस्टचर्च 8053