

# ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੀ ਚੈਕ ਲਿਸਟ

## ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਅਦਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ

- ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੂਚਨਾ ਉਪਲੱਬਧ ਵੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਵੀ ਹੈ।
- ਫਾਰਮ ਸੌਖੀ ਭਾਸ਼ਾ 'ਚ ਹਨ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਿਸ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਉਹ ਸਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਲੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

## ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ

- ਫੋਨਾਂ ਦੇ ਝਟਪਟ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- ਵੇਆਇਸ ਮੇਲ, ਐਨਸਰਿੰਗ ਮਸ਼ੀਨ ਅਤੇ ਟੌਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਨ।
- ਸਾਡੇ ਦਫਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਬਿਲਡਿੰਗਾਂ ਪਹੁੰਚਣ ਯੋਗ ਅਤੇ ਵੀਲ ਚੇਅਰ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਵਰਤਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵੀ ਹਨ।
- ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਵਾਤਾਵਰਣ ਸਿਹਤ ਅਨੁਕੂਲ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ।
- ਆਮ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ (ਗੁਪਤਤਾ) ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਵਿਧੀ

- ਕਿਸੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪੱਖ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬਹੁਤਾ ਸਮਾਂ ਨਹੀਂ ਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ।
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਗਿਆ।

## ਅਪੀਲ ,ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਤੇ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ

- ਫੈਸਲਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਸਮੇਂ ਅਪੀਲ ਜਾਂ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਦੀ ਵੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਿਆਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜਨਤਾ ਤੋਂ ਸੁਝਾਅ ਮੰਗੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

## ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਮਾਮਲੇ

- ਜਿਹੜਾ ਕੰਮ ਸਟਾਫ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਉਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਅਹੁਦੇ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨਾਂਅ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਏਜੰਸੀਆਂ ਵਲੋਂ ਇਹ ਵੀ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਂਦਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਪੁਨਰਗਠਿਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਕੀ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਸੇਵਾ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## ਏਜੰਸੀ ਦੀ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਤੇ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ

- ਆਮ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਦੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ 'ਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਣ ਲਈ ਸੱਦਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਮੁੱਢ ਤੋਂ ਹੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਹੋਣਾ ਹੈ।
- ਕੰਮ ਕਾਜ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਕੜੇ ਨੋਟ ਕੀਤੇ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।