اﮐوﭘﯾﺷﻧل ﺗﮭﯾراﭘﯾﺳٹ ﮐﺎﻟﺞ اوﻧﮢﺎرﯾو –

اوﻧﮢﺎرﯾو ﻣﯾں اﮐوﭘﯾﺷﻧل ﺗﮭﯾراﭘﯾﺳٹ ﮐﺎ ﻧﮕراں

**ﺷﮑﺎﯾﺗوں ﮐﮯ ﻟﯾﮯ طرﯾﻘۂ ﻋﻣل**

|  |  |
| --- | --- |
| **ﮐوﺋﯽ ﻣﺳﺋﻠہ داﺧل ﮐرﯾں** | **ﺷﮑﺎﯾﺎت ﮐو درج ﮐﯾﺎ ﺟﺎﻧﺎ اور ﮐﺎﻟﺞ ﺑﮭﯾﺟﺎ ﺟﺎﻧﺎ ﺿروری ﮨﮯ**۔ ﯾہ ﺗﺣرﯾری طور ﭘر ﯾﺎ اﯾﮏ آڈﯾو ﯾﺎ وﯾڈﯾو رﯾﮑﺎرڈﻧﮓ ﮨو ﺳﮑﺗﯽ ﮨﮯ۔ ﺷﮑﺎﯾﺗوں ﮐو ﮐﺎﻟﺞ ﮐﮯ **آن ﻻﺋن ﺷﮑﺎﯾت ﻓﺎرم** ﮐﮯ ذرﯾﻌﮯ داﺧل ﮐﯾﺎ ﺟﺎ ﺳﮑﺗﺎ ﮨﮯ   coto.org)ﭘر دﺳﺗﯾﺎب(\*  ﻣدد ﯾﺎ رﮨﺎﺋﺷﯽ ﮐﮯ ﻟﯾﮯ **investigations@coto.org** ﭘر راﺑطہ ﮐرﯾں۔ |

|  |  |
| --- | --- |
| **ﺗوﺛﯾﻖ** | **ﮐﺎﻟﺞ ﮐﺎ ﻋﻣﻠہ ﺷﮑﺎﯾت ﮐﯽ ﺗﻔﺻﯾﻼت ﭘر ﺑﺎت ﭼﯾت ﮐرﻧﮯ ﮐﮯ ﻟﯾﮯ** ﺷﮑﺎﯾت ﮐﻧﻧده ﺷﺧص ﮐو ﻓون ﮐرے ﮔﺎ۔  **ﮐﺎﻟﺞ ﮐﺎ ﻋﻣﻠہ ﻏﯾر ﺟﺎﻧب دار ﮨوﺗﺎ ﮨﮯ۔** وه دوﻧوں طرف ﮐﮯ ﻟوﮔوں ﮐﯽ ﺳﻧﯾں ﮔﮯ اور راﺑطﮯ ﮐرﯾں ﮔﮯ۔  ﭘﯾﺷہ ور ﻣﻌﺎﻟﺞ ﮐو ﺷﮑﺎﯾت ﮐﯽ اﯾﮏ ﻧﻘل )ﮐﺎﭘﯽ( ﺣﺎﺻل ﮐرے ﮔﺎ۔ ﺷﮑﺎﯾت ﮐﮯ ﺑﺎرے **ﻣﯾں ﮐوﺋﯽ ﺑﮭﯽ ﻣﻌﻠوﻣﺎت ﭘﯾﺷہ ور ﻣﻌﺎﻟﺞ ﮐﮯ ﺳﺎﺗﮭ ﺳﺎﺟﮭﺎ ﮐﯽ ﺟﺎﺋﯾں ﮔﯽ۔** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ﺗﻔﺗﯾش** | **ﺳﺑﮭﯽ ﺷﮑﺎﯾﺗوں ﮐﯽ ﺗﻔﺗﯾش ﮐﯽ ﺟﺎﺗﯽ ﮨﮯ۔** ﮐﺎﻟﺞ ﮐﯽ ﺗﺣﻘﯾﻘﺎﺗﯽ ﮢﯾم ﯾﺎ ﺑﯾروﻧﯽ ﺗﻔﺗﯾش ﮐﺎر ﮐﺳﯽ ﻣﺗﻌﻠﻘہ دﺳﺗﺎوﯾزات ﮐو ﺟﻣﻊ ﮐرے ﮔﺎ اور ﮐﺳﯽ ﺑﮭﯽ ﻣﺗﻌﻠﻘہ ﮔواﮨﺎن ﺳﮯ ﺑﺎت ﮐرے ﮔﺎ۔  ﺟب ﺗﻔﺗﯾش ﭘوری ﮨو ﺟﺎﺗﯽ ﮨﮯ ﺗو ﺳﺑﮭﯽ ﺟﻣﻊ ﺷده ﻣﻌﻠوﻣﺎت ﮐو ﭘﯾﺷہ ور ﻣﻌﺎﻟﺞ ﮐﮯ ﭘﺎس ﺑﮭﯾﺟﺎ ﺟﺎﺗﺎ ﮨﮯ ﺗﺎﮐہ وه ﺟواب ﻋﻣل اﻧﺟﺎم دے ﺳﮑﯾں۔ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ﻓﯾﺻﻠﮯ** | **ﮐﺎﻟﺞ ﮐﯽ ﮐﻣﯾﮢﯽ ﺑراﺋﮯ ﺷﮑﺎﯾﺎت ﺳﺑﮭﯽ ﻣﻌﻠوﻣﺎت ﭘر ﻧظرﺛﺎﻧﯽ ﮐرے ﮔﯽ اور ﻓﯾﺻﻠہ ﻟﮯ ﮔﯽ۔** وه ﺷﺧص ﺟس ﻧﮯ ﺷﮑﺎﯾت ﮐﯽ ﮨﮯ اور ﭘﯾﺷہ ور ﻣﻌﺎﻟﺞ ان ﻣﯾﮢﻧﮕوں ﻣﯾں ﺷرﮐت ﻧﮩﯾں ﮐرﺗﮯ ﮨﯾں۔  ﮐﻣﯾﮢﯽ ﺑراﺋﮯ ﺷﮑﺎﯾﺎت ﯾہ ﻧﮩﯾں ﮐر ﺳﮑﺗﯽ ﮐہ:   |  |  | | --- | --- | | * ﻣﻌذرت طﻠب ﮐرے، * ﮐﺳﯽ زری ﺻﻠہ ﮐو ﺟﺎری ﮐرے، | * ﭘﯾﺷہ ور ﻣﻌﺎﻟﺞ ﮐﺎ ﻻﺋﺳﻧس ﭼﮭﯾن ﻟﯾں، * ﭘﯾﺷہ ور ﻣﻌﺎﻟﺞ ﺳﮯ ﯾہ طﻠب ﮐرﯾں ﮐہ وه واﭘس ﺟﺎﺋﯾں اور ﻣﺳﺋﻠﮯ ﮐو ﺣل ﮐرﯾں۔ | |
| ﮐﻣﯾﮢﯽ ﮐﮯ ﻓﯾﺻﻠوں ﮐﮯ ﺑﺎرے ﻣﯾں ﻣزﯾد ﻣﻌﻠوﻣﺎت **coto.org/complaints/decisions\*** ﭘر ﺟﺎﮐر ﺣﺎﺻل ﮐﯽ ﺟﺎ ﺳﮑﺗﯽ ﮨﮯ | |

|  |  |
| --- | --- |
| **اﭘﯾﻠﯾں** | **ﮐﻣﯾﮢﯽ ﮐﮯ ﻓﯾﺻﻠوں ﮐﮯ ﺧﻼف اﭘﯾل ﮐﯽ ﺟﺎ ﺳﮑﺗﯽ ﮨﮯ۔** |
| ﺷﮑﺎﯾت ﮐﻧﻧده ﺷﺧص اور ﭘﯾﺷہ ور ﻣﻌﺎﻟﺞ اﮔر وه ﮐﻣﯾﮢﯽ ﮐﮯ ﻓﯾﺻﻠﮯ ﺳﮯ ﻣﺗﻔﻖ ﻧﮩﯾں ﮨﯾں اﭘﯾل ﮐر ﺳﮑﺗﮯ ﮨﯾں۔ اﯾﮏ ﺑﺎر ﺟب وه ﻓﯾﺻﻠہ ﺣﺎﺻل ﮐر ﻟﯾﺗﮯ ﮨﯾں ﺗو اس ﮐﮯ ﺧﻼف ﮐﺳﯽ طرح اﭘﯾل ﮐرﻧﺎ ﮨﮯ اس ﮐﮯ ﺑﺎرے ﻣﯾں اﻧﮩﯾں ﻣزﯾد ﻣﻌﻠوﻣﺎت ﺣﺎﺻل ﮨوﻧﮕﯽ۔ | |

ﭘﯾﺷہ ور ﻣﻌﺎﻟﺟﯾن ﮐﮯ ﺑﺎرے ﻣﯾں ﺗﺎزه ﺗرﯾن ﻣﻌﻠوﻣﺎت ﮐﮯ ﻟﯾﮯ ﮐﺎﻟﺞ ﮐﮯ **ﭘﺑﻠﮏ رﺟﺳﮢر\*** ﮐوﭼﯾﮏ ﮐرﯾں۔

**ﺳواﻻت درﭘﯾش ﮨﯾں؟ ﻣدد ﮐﯽ ﺿرورت ﮨﮯ؟ investigations@coto.org ﭘر راﺑطہ ﮐرﯾں ﯾﺎ 1-800-890-6570 ﭘر ﻓون ﮐرﯾں ﺟس ﮐﺎ اﯾﮑﺳﮢﻧﺷن ﻧﻣﺑر 220 ﮨﮯ**

**ﻣزﯾد ﻣﻌﻠوم ﮐرﯾں coto.org/complaints\* ﭘر**

*\*یاد رکھیں: coto.org پر مواد صرف انگریزی اور فرانسیسی میں دستیاب ہے*