

# Checklist ng Ombudsperson upang Malaman Kung Makatarungan

## Komunikasyon

- ◆ May makukuhang pampublikong impormasyon na nauunawaan
- ◆ Madaling maunawaan ang mga pormularyo
- ◆ Ibinibigay sa mga kliyente ang lahat ng impormasyon na kinakailangan nila
- ◆ Ang mga kliyente ay trinatrato nang may galang

## Mga Pasilidad at mga Serbisyo

- ◆ Ang mga telepono ay sinasagot kaagad
- ◆ May voicemail, mga answering machine, at mga toll-free na numero
- ◆ Madaling puntahan ang mga opisina at ito'y maaaring gamitan ng mga wheelchair
- ◆ Ang kapaligiran ay ligtas at mabuti sa kalusugan ng mga manggagawa
- ◆ Ang karapatan ng publiko sa pagka-pribado ay iginagalang

## Mga Paraan para sa Desisyon

- ◆ Ang mga apektado ng isang desisyon ay may pagkakataong magbigay ng impormasyon at ebidensiya upang suportahan ang kanilang posisyon
- ◆ Ang mga desisyon ay ginagawa sa loob ng isang makatwirang panahon
- ◆ May ibinibigay na mga dahilan para sa mga desisyon

## Mga Pamamaraan para sa Apela, Rebyu at Reklamo

- ◆ Sa panahon ng paggawa ng mga desisyon, sinasabihan ang mga tao tungkol sa anumang mga pamamaraan para sa apela o rebyu
- ◆ Ang mga pamamaraan sa pagreklamo ay maliwanag na inilalarawan
- ◆ Tinatanong ang publiko kung mayroon silang maimumungkahing mga pagbubuti sa serbisyo

## Mga Isyu sa Organisasyon

- ◆ Ang mga tauhan ay binibigyan ng mga malinaw na pangalan ng posisyon para sa kanilang mga gagawin
- ◆ Pag-iisipan ng mga ahensiya kung kailangang mag-organisa muli upang makapagbigay ng mas mahusay na serbisyo
- ◆ Ang mga ahensiya ay nagtutulung-tulungan upang magbigay ng mas mahusay na serbisyo sa publiko

## Rebyu at Pagpapalano ng Ahensiya

- ◆ Ang publiko ay iniimbitang lumahok sa mga programa ng pagpapalano
- ◆ Sa umpisa pa lamang ay ipinapaliwanag na nang malinaw kung paano gagawin ang mga desisyon
- ◆ Ang mga estadistikang impormasyon ay kinakailangan upang mag-aseso at ang pinahusay na performance ay isinusulat at minimintina



## Opisina ng Ombudsperson

### Mailing Address:

Office of the Ombudsperson  
PO Box 9039 Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9A5

### Telepono:

Mga Pangkalahatang Tanong sa Victoria:  
(250) 387-5855  
Libreng matatawang numero:  
1-800-567-3247

### Fax:

Victoria: (250) 387-0198

O kaya'y bisitahin ang aming  
website sa:

[www.bcombudsperson.ca](http://www.bcombudsperson.ca)

Ang mga polyeto ay makukuha rin sa Ingles,  
Intsik, Pranses, Korean, Punjabi,  
Espanyol at Vietnamese

# Opisina ng Ombudsperson

## Ano ang ginagawa ng Ombudsperson?

Ang Ombudsperson ang tumatanggap ng mga katanungan at mga reklamo tungkol sa mga praktis at mga serbisyo na ibinibigay ng mga pampublikong ahensiya. Bagama't hindi ito tumutulong, ang ombudsperson ay maaaring magsagawa ng walang kinikilingan at kompidensiyal na mga imbestigasyon upang malaman kung ang isang pampublikong ahensiya ay makatarungan sa mga taong pinagsisilbihan nito.

## Ang Ombudsperson ay:

- ◆ isang opisyal ng pamprobinsiyang lehislatura
- ◆ hiwalay sa gobyerno at mga politikang partido na naninigurado na ang mga
- ◆ administratibong gawain at mga serbisyo ng pampublikong ahensiya ay makatarungan, makatwiran, angkop, at pantay-pantay

## Maaaring gawin ng Ombudsperson ang sumusunod:

- ◆ magbigay ng impormasyon tungkol sa mga kailangang gawin kapag nakikipag-usap sa isang pampublikong ahensiya
- ◆ subukang ayusin ang mga reklamo sa pamamagitan ng konsultasyon
- ◆ imbestigahan ang mga reklamo tungkol sa hindi makatarungang pamamahala ng isang pampublikong ahensiya
- ◆ gumawa ng mga rekomendasyon sa isang pampublikong ahensiya upang lutasin ang isang pagiging 'di-makatarungan
- ◆ mag-ulat sa pamprobinsiyang lehislatura
- ◆ mag-isyu ng mga pampublikong ulat

## Sino ang maaaring imbestigahan ng Ombudsperson?

Ang Ombudsperson ay may hurisdiksiyon sa iba't-ibang mga pampublikong ahensiya. Kabilang sa mga halimbawa ang:

- ◆ mga ministri ng pamprobinsiyang pamahalaan
- ◆ mga Crown corporation tulad ng ICBC at BC Hydro
- ◆ mga lupon ng pamahalaan tulad ng WCB at ng BC Human Rights Tribunal
- ◆ mga ospital, mga ahensiyang pangkalusugan sa rehiyon at dito mismo, at mga pampamahalaang ahensiya na may kinalaman sa kalusugan tulad ng Medical Services Plan at PharmaCare
- ◆ mga paaralan at mga distrito ng paaralan
- ◆ mga unibersidad at mga kolehiyo
- ◆ mga munisipal at rehiyonal na pamahalaan
- ◆ mga propesyon na namamahala sa sarili tulad ng Law Society, College of Physicians and Surgeons, at Registered Nurses Association of British Columbia

## Ang Ombudsperson ay walang hurisdiksiyon na imbestigahan ang ilang mga ahensiya.

Ang ilang mga halimbawa nito ay:

- ◆ ang mga department o mga ahensiya ng pederal na gobyerno
- ◆ mga pribadong korporasyon
- ◆ mga hukuman
- ◆ pulis

## Anong uri ng mga reklamo ang maaaring imbestigahan ng Ombudsperson at sino ang maaaring magreklamo?

- ◆ ang mga reklamo ay maaaring tungkol sa mga 'di-makatarungang administratibong desisyon o mga kilos ng isang pampublikong ahensiya, kabilang ang delay, kabastusan, pagpapabaya, pagiging pa-iba-iba, hindi magandang kilos, o pagiging labag sa batas
- ◆ maaaring imbestigahan ng Ombudsperson ang mga reklamo mula sa mga tao o mga grupo ng tao
- ◆ ang Ombudsperson ang bahalang magpapasiya kung aling mga reklamo ang iimbestigahan at kung alin ang mga hindi iimbestigahan

## Kailan dapat magharap ng isang reklamo sa Ombudsperson?

Tuwing maaari, dapat ninyo subukang ayusin ang inyong reklamo sa pampublikong ahensiya mismo bago lumapit sa Ombudsperson. Kung hindi ninyo maaayos ito at sa palagay ninyo'y hindi makatarungan ang patrato sa inyo ng pampublikong ahensiya, maaari makakatulong ang Ombudsperson.

Kapag nakikipag-usap sa isang pampublikong ahensiya, subukang:

- ◆ kunin ang mga pangalan ng mga taong kausap ninyo
- ◆ tandaan ang kanilang mga sagot, kasama ng anumang mga petsang may kinalaman dito
- ◆ magtago ng mga kopya ng lahat ng mga may kinalamang papeles at mga sulat
- ◆ tanungin kung paano at bakit ginawa ang desisyon
- ◆ alamain kung may proseso ng rebyu o apela, at gamitin ang proseso na iyon kung maaari (ang opisina ng ito ay maaaring hindi makapag-imbestiga ng isang reklamo kung saan may karapatang umapela)

## Paano ko kokontakin ang Ombudsperson?

Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa aming mga serbisyo o upang mag-file ng isang reklamo, maaari ninyo kami sulatan, tawagan, puntahan sa Internet, o padalhan ng fax.

Mayroon kaming opisina sa Victoria. Mangyaring kontakin muna ang aming opisina bago bumisita upang siguraduhing mayroon kayong makakausap.

Ang aming Internet website ay may detalyadong impormasyon tungkol sa Opisina ng Ombudsperson. Ang pormularyo para sa reklamo ay maaaring i-print mismo mula sa aming website upang tulungan kayong mag-file ng inyong reklamo. Maaari rin ninyo punan ang pormularyo ng reklamo at ihulog ito o ipadala ito mismo sa amin mula sa web page. Kung ipapadala ninyo ang inyong reklamo sa web, may secure Internet connection na itatatag upang mamintina ang pagiging kompidensiyal. Hindi kami gagamit ng e-mail upang makipagkomunika tungkol sa isang reklamo hangga't walang mga paraan upang masigurado ang pagiging kompidensiyal.

**Ang mga serbisyo ng Ombudsperson ay libre at kompidensiyal**