ਫ਼ੈਕਟ ਸ਼ੀਟ

# ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਅਤੇ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ਾਂ

*ਐਡਲਟ ਗਾਰਡੀਅਨਸ਼ਿਪ ਐਂਡ ਟਰੱਸਟੀਸ਼ਿਪ ਐਕਟ* (ਏਜੀਟੀਏ) *Adult Guardianship and Trusteeship Act* (AGTA) ਉਹਨਾਂ ਬਾਲਗ ਐਲਬਰਟਾ ਵਾਸੀਆਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਐਪਰ, ਲਾਚਾਰ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਇੱਕ ਵੱਡੀ ਚਿੰਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਲਾਚਾਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ-ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਏਜੀਟੀਏ (AGTA) ਕਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਖਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

## ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਸੰਯੁਕਤ-ਫ਼ੈਸਲਾਕਰਤਾ, ਸਰਪ੍ਰਸਤ, ਜਾਂ ਟਰੱਸਟੀ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ?

ਏਜੀਟੀਏ (AGTA) ਨੂੰ ਲਾਚਾਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਮਜਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ, ਸੰਯੁਕਤ-ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣੇ ਅਤੇ ਟਰੱਸਟੀਸ਼ਿਪ ਦੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ; ਐਪਰ ਜੇ ਸਮੱਸਿਆ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗੰਭੀਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਇਹ ਮੰਨਣ ਲਈ ਕਾਰਨ ਹਨ ਕਿ:

- ਇੱਕ ਸਰਪ੍ਰਸਤ, ਸੰਯੁਕਤ-ਫ਼ੈਸਲਾਕਰਤਾ ਜਾਂ ਟਰੱਸਟੀ ਅਦਾਲਤੀ ਹੁਕਮ ਨੂੰ ਮੰਨਣ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਮ ਹੋਇਆ (ਜਾਂ ਨਾਕਾਮ ਹੋ ਰਿਹਾ) ਹੈ;
- ਇੱਕ ਸਰਪ੍ਰਸਤ, ਸੰਯੁਕਤ-ਫ਼ੈਸਲਾਕਰਤਾ ਜਾਂ ਟਰੱਸਟੀ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਮ ਹੋਇਆ (ਜਾਂ ਨਾਕਾਮ ਹੋ ਰਿਹਾ) ਹੈ; ਅਤੇ
- ਇਸ ਨਾਕਾਮੀ ਕਾਰਨ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਬਾਲਗ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਣ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ – ਸ਼ਰੀਰਕ, ਮਾਨਸਿਕ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ।

## ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਾਂ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹਸਤਾਖਰਬੱਧ ਅਤੇ ਆਫ਼ਿਸ ਆਫ਼ ਦੀ ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ (ਜਨਤਕ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ) ਕੋਲ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫ਼ਾਰਮ www.seniors.alberta.ca/opg 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਆਫਿਸ ਆਫ ਦੀ ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ (ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪਿਛਲਾ ਪੰਨਾ ਦੇਖੋ)।

ਟਰਸੱਟੀਸ਼ਿਪ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਆਫ਼ਿਸ ਆਫ਼ ਦੀ ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ ਕੋਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

## ਇੱਕ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਦੌਰਾਨ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਇਹ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਈ ਸੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ–ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਲਈ ਭੇਜਣਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਲਈ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੰਯੁਕਤ-ਫ਼ੈਸਲਾਕਰਤਾ, ਸਰਪ੍ਰਸਤ, ਜਾਂ ਟਰੱਸਟੀ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ ਕਿ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਚਲ ਰਹੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕੀਤਾ ਬਾਲਗ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫ਼ੈਸਲਾਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਭੇਜਣਗੇ ਕਿ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੇ। ਉਹ ਹੋਰ ਉਪਾਅ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਵਾਦਾਂ ਲਈ ਬਦਲਵਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ।

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਏਜੀਟੀਏ (AGTA) ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਲਈ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ ਜਾਂ ਪਬਲਿਕ ਟਰੱਸਟੀ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਇੰਟਰਵਿਊ ਕਰਨਗੇ ਜੋ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਗੇ। ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਇਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਥਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਦੀ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਯੁਕਤ-ਫ਼ੈਸਲਾਕਰਤਾ, ਸਰਪ੍ਰਸਤ, ਜਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਟਰੱਸਟੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਬਾਲਗ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫ਼ੈਸਲਾ-ਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜੇ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੇਜਣਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਬਾਲਗ ਗੰਭੀਰ ਖਤਰੇ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਾਲਗ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਫੌਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਹਨ।

ਜੇ ਬਾਲਗ ਕਿਸੇ ਫ਼ੌਰੀ ਨੁਕਸਾਨ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਤਾਂ ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ ਆਰਜ਼ੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹੁਕਮ ਲਈ ਅਦਾਲਤ ਕੋਲ ਦਰਖਾਸਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਬਾਲਗ ਨੂੰ ਫ਼ੌਰੀ ਕਿਸੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਥਾਂ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਜਾਣ ਦੀ ਖੁੱਲ੍ਹ ਮਿਲਦੀ ਹੈ। ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ ਜਾਂ ਪਬਲਿਕ ਟਰੱਸਟੀ ਸੰਯੁਕਤ–ਫ਼ੈਸਲਾਕਰਤਾ, ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਜਾਂ ਟਰੱਸਟੀ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਲਈ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਦਰਖਾਸਤ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਹਾਲਾਂਕਿ ਇਹ ਸਥਿਤੀਆਂ ਕਦੇ ਹੀ ਵਾਪਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਪਰ ਲਾਚਾਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

OPG5608-P (2010/06)

## ਸੇਧ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਸਿਧਾਂਤ

*ਐਡਲਟ ਗਾਰਡੀਅਨਸ਼ਿਪ ਅਤੇ ਟਰੱਸਟੀਸ਼ਿਪ ਐਕਟ* ਸੇਧ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਚਾਰ ਸਿਧਾਤਾਂ 'ਤੇ ਬਣਿਆ ਹੈ:

- ਬਾਲਗ ਬਾਰੇ ਇਹ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਕੋਲ ਸਮਰੱਥਾ ਹੈ ਅਤੇ (ਉਹ) ਫ਼ੈਸਲੇ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੈ ਜਦ ਤਕ ਕਿ ਇਸ ਤੋਂ ਉਲਟ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ;
- ਜਬਾਨੀ ਗੱਲਬਾਤ (ਸੰਚਾਰ) ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਬਾਲਗ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਹਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ;
- ਘੱਟ ਦਖਲ ਦੇਣ ਅਤੇ ਘੱਟ ਪਾਬੰਦੀ ਵਾਲੀ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਨਾਲ ਬਾਲਗ ਦੀ ਖੁਦਮੁਖ਼ਤਿਆਰੀ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਉਹ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣੇ ਜੋ ਬਾਲਗ ਦੇ ਬਿਹਤਰੀਨ ਹਿੱਤਾਂ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜੇ ਬਾਲਗ ਸਮਰੱਥ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਉਸ ਨੇ ਕਿਵੇਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣਾ ਸੀ।

## ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ

ਆਫ਼ਿਸ ਆਫ਼ ਦੀ ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ ਦੇ ਟੋਲ-ਫ਼ਰੀ ਇਨਫ਼ਰਮੇਸ਼ਨ ਲਾਈਨ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ:

**1-877-427-4525**
ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ
ਸਵੇਰੇ 8:15 – ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੁਪਹਿਰ 4:30 ਵਜੇ
**www.seniors.alberta.ca/opg**

## ਦਫ਼ਤਰ

ਆਫ਼ਿਸ ਆਫ਼ ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ ਦੇ ਸਮੁੱਚੀ ਪ੍ਰੋਵਿਨਸ ਵਿੱਚ ਦਫ਼ਤਰ ਹਨ। ਉਹ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤਕ ਸਵੇਰੇ 8:15 – ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੁਪਹਿਰ 4:30 ਵਜੇ ਤਕ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਟੋਲ-ਫ਼ਰੀ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ 310-0000 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### ਨਾਰਥਵੈਸਟ ਰੀਜਨ (**Northwest Region)**

ਗਰੈਂਡ ਪਰੈਰੀ (Grande Prairie): 780-833-4319

### ਐਡਮੋਨਟਨ ਰੀਜਨ (**Edmonton Region)**

ਐਡਮੋਨਟਨ (Edmonton): 780-427-0017

### ਸੈਂਟਰਲ ਰੀਜਨ (**Central Region)**

ਰੈਡ ਡਿਅਰ (Red Deer): 403-340-5165

### ਨੌਰਥਈਸਟ ਰੀਜਨ (**Northeast Region)**

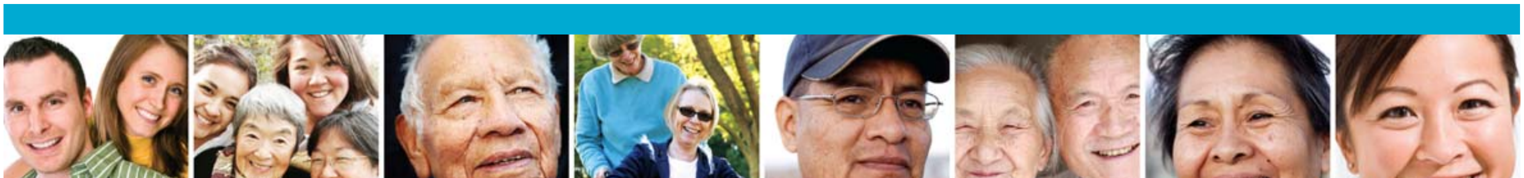
ਸੇਂਟ ਪੌਲ: (St. Paul): 780-645-6278

### ਕੈਲਗਰੀ ਰੀਜਨ (**Calgary Region)**

ਕੈਲਗਰੀ (Calgary): 403-297-3364

### ਸਾਊਥ ਰੀਜਨ (**South Region)**

ਲੇਥਬਰਿਜ (Lethbridge): 403-381-5648
ਮੈਡੀਸਨ ਹੈਟ (Medicine Hat): 403-529-3744



OPG5608-P (2010/06)
Government of Alberta