

التميز في خدمة العملاء — أتباع الارشادات لاستكمال طلب الشكوى

من أجل ضمان نجاح استقراركم في أوتاوي، (APO) Accueil Parrainage Outaouais، نلتزم بتقديم أفضل خدمة ممكنة.

إذا كنتم تعتقدون أن APO أو أحد موظفيها لم يقدموا لكم الخدمة التي تترؤونها، يمكنكم التواصل مع الإدارة العامة كي يتسنى لهم إيجاد الحلول الملائمة لكم.

يمكنكم أيضا في هذا الاطار استشارة قطاعنا سياسة حلول الشكاوى للزبان أو شكاوى حول الخدمات و سلوك الموظفين أو الإداريين **Politique de traitement des plaintes de la clientèle ou des plaintes à l'égard des services, du comportement du personnel ou de la direction** على الموقع الإلكتروني التالي:

(www.apo-qc.org/fr/qui-sommes-nous/rapports-annuels-plans-strategiques-et-politiques).

الشكوى

إذا رغبتم بتقديم شكوى رسمية، عليكم أتباع الخطوات التالية:

- 1- الرجاء املء استمارة الشكوى. ستجدون النموذج (باللغة الفرنسية) تحت علبة البريد الذهبية، و الموجودة بين البابين الرئيسيّين عل مدخل APO . يمكنكم الحصول على نسخة بالفرنسية و نسخ مترجمة الى اللغة العربية، الاسبانية و الانكليزية أيضا، على الموقع الإلكتروني الخاص بـ APO (www.apo-qc.org)، تحت خانة **Qui sommes-nous? من نحن؟** أو طلب نسخة من مكتب الاستقبال. يجب ادخال كل المعلومات المطلوبة في النموذج.
- 2- إذا كنتم بحاجة للمساعدة في ملء النموذج أو لتفسير الخطوات اللازمة و المتعلقة بتقديم الشكوى، يمكنكم الاستعانة بشخص ثالث او مترجم. في حال الحاجة الى خدمة المترجم فإن التكاليف تقع على عاتق المؤسسة.
- 3- عند أكتمال تعبئة النموذج، يجب وضعه في العلبة المخصصة لهذا الغرض على مدخل APO بين البابين الرئيسيّين. يمكنكم ايداع النموذج من الإثنين الى الجمعة من الساعة الثامنة و النصف صباحا حتى الرابعة و النصف بعد الظهر.

معالجة الشكاوى

- 1- أن لجنة ادارة الشكاوى فقط هي المخولة باستلام هذه الشكاوى. و هي تتألف من ثلاثة أشخاص (شخص أداري و موظفين أداريين اثنين من المؤسسة أو شخص بديل، في حال كانت الشكوى تتعلق بأحد الأعضاء الثلاثة).
- 2- عند استلام الشكوى، سيرسل اليكم خلال ثلاثة أيام عمل أشعار بالاستلام.
- 3- أمام لجنة ادارة الشكاوى خمسة عشر يوم عمل للمعالجة و البتّ بهذه الشكوى بشكل سريّ و ابلاغكم بالقرار المتخذ.

شكرا!