Accueil-Parrainage Outaouais
Un milieu d'action pour l'intégration

التمييـز في خدمة العمـلاء ـــ أتـباع الارشـادات لاستـكمـال طلـب الشكـوى

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

أذا كنتم تعتقدون أن APO أو أحد موظفيها لم يقدموا لكم الخدمة التي ترتؤونها، يمكنكم التواصل مع الادارة العامّة كي يتسنّى لهم ايجاد الحلول الملائمة لكم.

يمكنكم أيضا في هذا الايطار استشارة قطاعنا **سياسة حلول الشكاوى للزبائن أو شكاوى حول الخدمات و سلوك الموظفين أو الاداريين 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 الالكتروني التالي:

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

الشكوى

أذا رغبتم بتقديم شكوى رسميّة، عليكم أتّباع الخطوات التّالية:

1- الرجاء املاء استمارة الشكوى. ستجدون النموذج (باللغة الفرنسية) تحت علبة البريد الذهبيّة، و الموجودة بين البابين الرئيسيّين عل مدخل APO . يمكنكم الحصول على نسخة بالفرنسية و نسخ مترجمة الى اللغة العربيّة، الاسبانيّة و الانكليزيّة أيضا، على الموقع الالكتروني الخاص بـ APO (www.apo-qc.org)، تحت خانة **Qui sommes-nous? من نحن؟** أو طلب نسخة من مكتب الاستقبال. يجب أدخال كل المعلومات المطلوبة في النموذج.
2- أذا كنتم بحاجة للمساعدة في ملء النموذج أو لتفسير الخطوات اللازمة و المتعلّقة بتقديم الشكوى، يمكنكم الاستعانة بشخص ثالث او مترجم. في حال الحاجة الى خدمة المترجم فأن التكاليف تقع على عاتق المؤسسة.
3- عند أكتمال تعبئة النّموذج، يجب وضعه في العلبة المخصّصة لهذا الغرض على مدخل APO بين البابين الرئيسيين. يمكنكم ايداع النموذج من الأثنين الى الجمعة من الساعة الثامنة و النصف صباحا حتى الرابعة و النصف بعد الظهر.

معـالجة الشكــاوى

1- أن لجنة ادارة الشكاوى فقط هي المخوّلة باستلام هذه الشكاوى. و هي تتألّف من ثلاثة أشخاص (شخص أداري و موظفيين أداريين أثنين من المؤسسة أو شخص بديل، في حال كانت الشكوى تتعلّق بأحد ألأعضاء 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 المتّخذ.

شكرا!