

Orienté sur l'Équité

Avez-vous une plainte à formuler sur le traitement reçu par un département du Gouvernement de l'Alberta, un organisme professionnel désigné ou le processus de résolution de préoccupations des patients du Service de Santé Alberta (Alberta Health Services) ?

Le Bureau du Protecteur du Citoyen de l'Alberta peut peut-être vous aider.

Vision: Le Bureau du Protecteur du Citoyen de l'Alberta est le chef de file reconnu au niveau d'enquêtes indépendantes et la promotion et l'appui de l'équité administrative.

Mission: Nous faisons la promotion indépendante et impartiale de normes administratives équitables à l'aide d'enquêtes, de recommandations de changement et d'éducation.

Nos Valeurs: équité, compétence, respect, intégrité, impartialité et confidentialité.

QUE FAIT le Protecteur du Citoyen ?

Le Protecteur du Citoyen de l'Alberta évalue l'équité administrative. Nous répondons aux plaintes de traitement injuste par les autorités juridictionnelles provinciales et les organismes professionnels désignés.

Le Protecteur du Citoyen :

- Est indépendant du gouvernement;
- Est impartial: orienté sur l'équité;
- Est facile d'approche et à l'écoute;
- Dispense des services gratuits; et
- N'est pas un groupe de pression.

Sur QUI peut enquêter le Protecteur du Citoyen?

Le Protecteur du Citoyen peut faire enquête sur les actions et décisions de :

- Départements, agences, conseils et commissions du Gouvernement de l'Alberta
- Organismes professionnels désignés, incluant les professionnels de soins de santé, comptables, foresterie, vétérinaires; et
- Le processus de résolution de préoccupations des patients du Service de Santé Alberta (Alberta Health Services)

Les Organismes sur lesquelles on ne peut pas faire enquête incluent les gouvernements fédéraux et municipaux, les membres de l'assemblée législative, le service de police, les

universités, les écoles, et les cause légales et privées. On est en mesure cependant, de vous diriger vers le bureau approprié pour formuler votre plainte.

QUAND devrais-je formuler une plainte au Protecteur du Citoyen ?

Il faut essayer de résoudre votre différent directement avec l'organisme en question avant de d'adresser au Protecteur du Citoyen. Cela implique que vous devrez compléter leur processus d'appel et sil il n'y en a pas, il faut alors formuler sa plainte directement à un gestionnaire de l'organisme en question.

Si vous avez complété ce processus et vous croyez encore que vous avez été traité injustement, il faut alors nous contacter.

Si vous nécessitez de l'assistance ou des conseils, notre service d'information personnalisé fournit de l'information sur le Bureau du Protecteur du Citoyen et des références. Veuillez nous contacter pour de plus amples renseignements.

COMMENT dois-je formuler une plainte ?

Votre plainte doit être faite par écrit, en anglais et vous devez la signer. Si vous avez de la difficulté à écrire en anglais, veuillez trouver un membre de votre famille ou un ami pour vous aider. Un formulaire de plainte électronique est disponible sur notre site web. Votre plainte doit inclure :

- Votre nom, adresse et numéro de téléphone;
- Le nom du département, autorité ou organisme professionnel sur lequel vous portez plainte;
- Les détails de votre plainte;
- Une explication de ce que vous avez fait pour résoudre le problème;
- De l'information sur la raison pour laquelle vous croyez avoir été traité injustement ; et
- Des copies de tout document relatif à votre plainte.

QUE se passe-t-il suite à une plainte ?

Votre plainte sera évaluée et le Protecteur du Citoyen déterminera si on peut faire enquête. Vous recevrez une lettre expliquant sa décision.

Si une enquête est lancée, le Protecteur du Citoyen examinera soigneusement toutes les informations pertinentes. Vous serez contactés pendant le processus et vous recevrez une lettre expliquant le résultat final de l'enquête.

Si le Protecteur du Citoyen ne peut pas faire enquête suite à votre plainte, il est possible que vous soyez référé à un autre organisme pour des conseils ou de l'assistance.

Contacts

Edmonton
Suite 2800, 10303 Jasper Avenue NW
Edmonton, AB T5J 5C3
Téléphone: 780-427-2756
Télécopieur : 780-427-2759

Calgary
Suite 2560, 801 – 6 Avenue SW
Calgary, AB T2P 3W2
Téléphone: 403-297-6185
Télécopieur : 403-297-5121

Numéro sans frais : 310-0000 (sélectionnez le bureau approprié)

Courriel : (renseignements généraux)
info@ombudsman.ab.ca

Site web (formulaire de plainte électronique)
www.ombudsman.ab.ca