

☼ Mission

Favoriser la confiance dans la fonction publique en faisant la promotion des principes de l'équité, de l'intégrité et de la bonne gouvernance.

☼ Qu'est-ce que le Bureau de l'Ombudsman?

Notre objectif est d'aider les personnes qui sentent qu'elles ont été traitées de façon injuste et de recommander des améliorations, lorsque celles-ci sont justifiées, dans la prestation des services gouvernementaux offerts aux Néo-Écossais et Néo-Écossaises. Toutes les plaintes déposées auprès de notre bureau sont confidentielles et ne seront partagées qu'avec les organismes gouvernementaux en question. Nos dossiers ne sont pas sujets aux demandes d'accès à l'information. Tous nos services sont offerts gratuitement.

☼ Pour communiquer avec le Bureau de l'Ombudsman :

Bureau de l'Ombudsman
Bureau 700
5670, chemin Spring Garden
Halifax (Nouvelle-Écosse)

Adresse postale :
C.P. 2152
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3B7

Téléphone : (902) 424-6780

Sans frais en Nouvelle-Écosse : 1 800 670-1111

Télécopieur : (902) 424-6675

Courriel : ombudsman@gov.ns.ca

☼ Services aux jeunes

Sans frais en Nouvelle-Écosse : 1 888 839-6884



Bureau de l'Ombudsman

Pour obtenir plus d'information sur nos services, ou pour consulter la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act), veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.gov.ns.ca/ombu.



**AVEZ-VOUS DES
PRÉOCCUPATIONS AU
SUJET DES SERVICES
GOUVERNEMENTAUX
PROVINCIAUX OU
MUNICIPAUX?**

☼ Nous pouvons vous aider

Si vous avez tenté sans succès de résoudre vos préoccupations, vous pouvez communiquer avec nous, et nous évaluerons votre situation. Pour nous aider à effectuer cette évaluation, nous pourrions exiger :

- votre nom, votre adresse et un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre au cours de la journée;
- le nom du ministère, de l'organisme, du conseil, de la commission ou de la municipalité en question;
- un résumé détaillé de la situation;
- le nom et le numéro de téléphone de toute personne avec qui vous avez communiqué au sujet de votre préoccupation;
- des copies de renseignements pertinents et de toute action que vous avez entreprise en vue de remédier à la situation.

Traditionnellement, nous avons été en mesure de résoudre de nombreux problèmes dans un délai relativement court grâce à notre processus d'examen administratif. Toutefois, certaines questions exigent une enquête plus approfondie.

☼ Préoccupations pouvant faire l'objet d'une enquête de notre part

Voici quelques exemples de préoccupations qui peuvent faire l'objet d'une enquête de notre part en ce qui a trait aux services gouvernementaux provinciaux et municipaux :

- la façon dont les programmes et services sont offerts;
- les questions d'équité et de responsabilité;
- les licences et les permis;
- le traitement des contrevenants.

☼ Éducation

Notre personnel offre des séances d'information et des présentations au public et aux employés du gouvernement sur le rôle du Bureau de l'Ombudsman.

☼ Préoccupations ne pouvant pas faire l'objet d'une enquête de notre part

Le Bureau de l'Ombudsman ne peut pas faire enquête sur des préoccupations en dehors de notre juridiction, mais nous pourrions peut-être vous diriger vers l'organisme approprié. Voici certaines questions qui ne peuvent pas faire l'objet d'une enquête de notre part :

- les ministères ou les organismes du gouvernement fédéral;
- les personnes et les sociétés privées;
- les décisions du Cabinet;
- les décisions des tribunaux et des juges;
- les procureurs ou les avocats agissant au nom de la Couronne;
- les décisions de représentants élus provinciaux ou municipaux;
- les questions pour lesquelles la loi prévoit une voie d'appel.

☼ Nos services

Notre rôle est de s'assurer que les politiques et procédures sont respectées et qu'elles sont cohérentes et justes. Nous offrons à toutes les parties la chance de se faire entendre, et nous traitons toutes les personnes de façon équitable, avec dignité, respect et courtoisie.

☼ Services d'enquête et de plainte

- Nous évaluons et examinons les préoccupations du public au sujet des décisions et des actions du gouvernement provincial et du gouvernement municipal.
- Nous identifions les sujets de préoccupation et nous formulons des recommandations pour l'amélioration.
- Nous aidons les organismes gouvernementaux à élaborer et à évaluer les politiques et les révisions proposées aux lois et aux règlements.

☼ Fonctionnaires

Les règlements concernant la dénonciation des actes répréhensibles au sein de la fonction publique sont entrés en vigueur le 16 septembre 2004. Tout fonctionnaire qui croit, dans une mesure raisonnable, qu'un acte répréhensible a été commis, ou est sur la veille d'être commis, peut déposer une plainte auprès de son superviseur ou de son directeur, de l'administrateur général ou du Bureau de l'Ombudsman. Vous êtes protégé contre toutes représailles entraînées par votre dénonciation.

☼ Services aux jeunes

- Nous évaluons et examinons les plaintes reçues par des enfants, des jeunes, des parents, des tuteurs et des travailleurs auprès des jeunes relativement aux systèmes de services aux jeunes (provinciaux et municipaux seulement).
- Nous surveillons les conditions dans les établissements destinés aux jeunes par le biais de visites sur place, et nous formulons des recommandations pour l'amélioration des installations.

☼ Services aux aînés

- Nous évaluons et examinons les plaintes reçues de personnes âgées dans des établissements de soins pour bénéficiaires internes, des foyers de soins infirmiers et des foyers pour personnes âgées.
- Nous nous assurons que les personnes âgées se font entendre et que leurs préoccupations sont abordées.

Le ministère de la Santé est principalement responsable des personnes âgées se trouvant dans de tels établissements, mais nous établissons actuellement un processus visant à aider les personnes âgées à se retrouver dans les services gouvernementaux.

☼ Nos propres enquêtes

Nous pouvons également décider de notre propre chef d'enquêter sur les activités et les pratiques du gouvernement. Par exemple, nous pouvons décider d'enquêter après avoir remarqué une série de plaintes reçues dans un domaine précis.