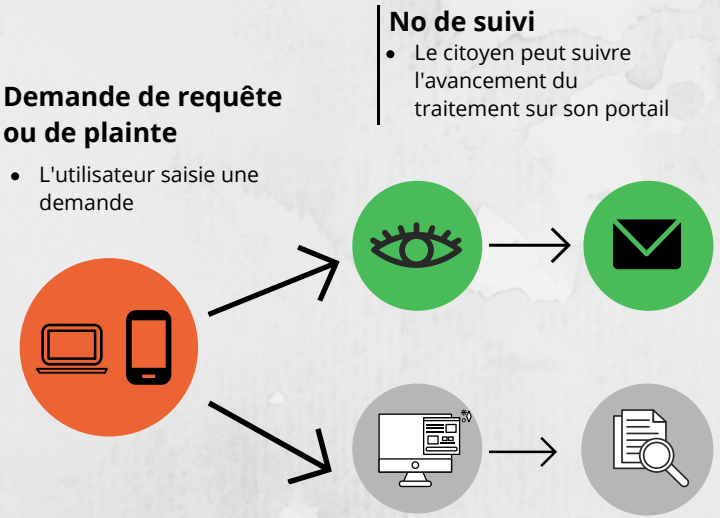
Service aux citoyens

Processus des requêtes en ligne

Cheminement étape par étape



Demande de requête ou de plainte

- L'utilisateur saisie une demande

No de suivi

- Le citoyen peut suivre l'avancement du traitement sur son portail

Système des requêtes

- Intégration automatique

Analyse sommaire

- Validation de l'intégralité et conformité de la demande

Fermeture simple

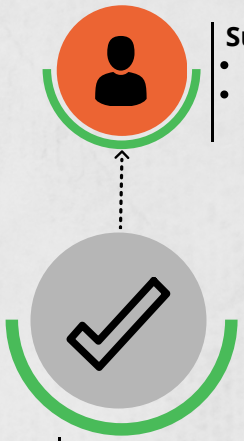
- Réponse immédiate lorsque 1er niveau par le Service aux citoyens

Traitement du dossier

- Cheminement vers le service concerné pour suivi

Surveillance pour la gestion du système des requêtes

- Rapports et indicateurs pour les délais de traitement
- Liaison avec la Direction générale



Fermeture du dossier

- Inspection(s) terminée(s)
- Travaux correctifs complétés

Suivi de fermeture

- Courriel automatisé de fermeture
- Le citoyen voit l'historique de ses requêtes