**Modele ya Mosala Malamu:**

**NDENGE YA KOFUNDA MATATA & FORMULAIRE**

**MALAKO YA KOSALELA MODELE OYO:**

* **Ntina:** Modele oyo ezali kolakisa ndenge nini mobiki akoki kolanda ndenge ya kofunda matata na programme.
* **Ndenge nini kosalela modele oyo:** Bokoki kobongisa modele oyo mpona kokokisa bamposa na bino mpe mosala bozali kosala. Bokoki kobongola maloba mpona koyokanisa yango na monoko bazosalela na programme na yo. Liboso ya kosalela modele oyo ya bosengi ndako, longola naino lokasa oyo ya malako. Lisusu, tobondeli yo olongola makambo nyonso na gris. Bobosana te kokoma bansango na yo ya programme oyo na esika ya makomi nyonso ya langi.

**EBANDELI YA MODELE**

*[MUTU ESENGELI NA MOKANDA YA AGENCE]*

**PROCESSUS YA MATATA**

**Matata ezali Nini?**

* Na esika nyonso oyo bato bazali kofanda esika moko, koswana, kolelalela, mpe mitungisa ekoki kobima. Makambo oyo tobengaka yango matata. Ekoki kozala kati na moto moko mpe moto mosusu. Ekoki kozala kati na mabota to basali. Ekoki kotalela mibeko to mitindo ya kolanda.
* Processus ya matata ezali kopesa yo makoki ya kofunda matata to mitungisi na yo. Ezali kopesa yo esika bayoka yo. Mpe ezali kopesa yo libaku malamu ya kobongisa makambo.

**Lotomo na yo ezali nini?**

Kati ya processus ya matata, ozali na balotomo oyo:

* Bazwa na ntina likambo na yo. Bapesa yo eyano na bosembo mpe na ngonga malamu;
* Bonkuku na masolo nyonso (makomi, maloba, mpe e-mail) Babatela bonkuku na yo ntango nyonso;
* Bapesa yo bakopi ya makambo nyonso etali matata na yo (makomi to enregistrema);
* Kosenga lisungi libanda ya bituluku lokola bitulutu ya bavoka mpona:
  + balotomo ya basivile,
  + balotomo ya mofuteli,
  + anti-discrimination na ndako mpe misala ya lisungi; mpe
* Koyeba ete esengeli te obima to obungisa lisungi kaka mpona otomboli likambo ya matata.

**Kasi te:**

* Tosengi ete makambo ya matata nyonso ezala na lapolo ya kokoma na moto kaka moko, na etuluku ya bato te. Kasi, babiki bakoki kosangana na bituluku na bavoka mpona kosolola likambo wana moko.
* Mpona kopesa eyano ya malamu na likambo nyonso ya mbalakata etali libateli, ntango mosusu tokoki te kolande matambe ekomami awa na nse.

**Processus ya Matata: Na Bato Misusu ya programme**

**Litambe ya Liboso:** Luka kosolola miso-miso na moto oyo ozali na likambo na

ye. Soki oyo esungi likambo na yo te, leka na Litambe ya Mibale.



**Litambe ya Mibale:** Solola na avoka na yo to na mokambi ya programme na likambo yango. Mosali ya programme akobongisa “boyokanisi.” Wana ezali likita na bato nyonso kati ya likambo. Likita yango ekozala mpe na “moto ya misato,”to moto oyo azali kati ya likambo te. Moto ya misato akosunga bangambo nyonso mibale mpona komeka kobongisa likambo. Kokata likambo ekoki kosalema na bangambo nyonso misato kati na mikolo 3 ya kosolola na mosali ya program. Soki oyo esungi likambo na yo te, leka na Litambe Misato.

**Litambe ya Misato:** Bakotinga likambo na diretere executive mpo atalela yango. Diretere akobongisa likita na yo mpona kosolola ndenge nini kobongisa

likambo.

**Processus ya Matata: Na Mibeko ya programme to Mosali**

**Litambe ya Liboso:** Solola na mosali ya programme motungisi na yo. Soki motungisi na yo ezali na avoka na yo, tobondeli osolola na mokonzi na ye.



**Litambe ya Mibale:** Mosali na mokonzi bakoyanola motungisi na yo. Yango ekosalema kati na mikolo 3 ya kozwa matata na yo. Soki yango

ebongisi likambo te, toleki na Litambe ya Misato.



**Litambe ya Misato:** Tobondeli yo otinda matata na mokambi ya programme to na diretere executive. Okoki mpe kolobela matata na yo. *Kolobela* elingi koloba ozali koloba mpe moto azali kokoma makambo ozali koloba. Okozwa eyano kati na mikolo 5 ya mosala. Soki oyo esungi likambo na yo te, leka na Litambe ya Minei.



**Litambe ya Minei:** Okoki kosala lapolo mosusu ya matata na yo. Soki oyo ebongisi likambo te, toleki na Litambe ya Mitano.



**Litambe ya Mitano:** Okoki kosenga batalela lisusu ekateli. Osengeli kosenga batalela lisusu ekateli na makomi to maloba.



**Litambe ya Motoba:** Likita ya kotalela lisusu ekateli ekobongisama kati na mikolo 10 ya mosala nsima ya koyamba kosenga na yo. Okoki komema moto ya kosunga yo na likita oyo. Soki oyo esungi likambo na yo te, leka na Litambe ya Nsambo.

**Litambe ya Nsambo:** Okoki kotalela bituluku ya libanda mpona lisungi ya kobakisama mpona kobongisa matata.

**FORMULAIRE YA MATATA**

*Tosengi okoma biyano na yo to oloba biyana mpona mosali ya programme akoma yango.*

### Mokolo ya lelo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nkombo:

Lolenge ya malamu oyo tokoki kocontacter yo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ozali na matata ya lolenge nini? Ezali na moto, mibeko, to na mosali?

Mokolo ya likambo to ngonga oyo likambo oyo esalemaki ekomaki matata:

Oyo ezali matata na yo ya liboso kino ya likambo oyo? Soki te, osalaki lapolo ya liboso ndenge nini? Eyano ezalaki nini?

Limbola na mokuse matata (tosengi okoma banote soki makasa misoso ezali):

Bapesi ngai kopi ya programme ya Processus ya Matata. Nazalaki na libaku ya kotuna mituna nazalaki na yango na processus oyo.

Sinyatire ya Moto Asali Lapolo ya Matata Mokolo

Sinyatire ya Avoka to Mosali Mosusu Mokolo

Sinyatie ya Superviseur ya Mosali to Direkter Mokolo

**EYANO YA PROGRAMME:**

Mokolo ya eyano:

Limbola eyano ya matata oyo osalaki lapolo, mpe bato nyonso oyo bazalaki kati ya likambo:

Banote ya ekutanelo na bato ya programme:

Matambe misusu mpe ngonga ya kosala (li)makambo:

**EKATELI YA NSUKA MPE EYANO:**

Limbola eyano ya nsuka mpe ndenge nini ya kobongisa likambo, mpona bato nyonso kati ya likambo:

Sinyatire ya Moto Asali Lapolo ya Matata Mokolo

Sinyatire ya Avoka to Mosali Mosusu Mokolo

Sinyatire ya Superviseur ya Mosali to Diretere Mokolo

Banimero ya Telefone ya Ntina mpe ba coordonnée

**Lisanga**

* [Lisanga] Nimero ya Mbalakata/Nimero ya 24-heure:
* Avoka na yo
  + Nkombo:
  + Telefone:
  + Email:
* Mokambi ya Esika ya Kofanda
  + Nkombo:
  + Telefone:
  + Email:
* Diretere ya Esika ya Kofanda
  + Nkombo:
  + Telefone:
  + Email:
* Mokambi ya Misala
  + Nkombo:
  + Telefone:
  + Email:

**Makambo Etali Ndako**

* Bobongisi to maintenance
  + Telefone
  + Email
* Nkolo Ndako
  + Telefone
  + Email

**Biloko ya communauté**

Ntango ya Mbalakata Benga: 9-1-1

Departema ya Polisi mpona Mbalakata-te:

[Misusu?]