

13. Les services consulaires sont-ils généralement considérés comme étant de grande qualité et sont-ils offerts dans les deux langues officielles?
 14. Des procédures vous permettant de revoir toutes les plaintes à l'endroit du programme des services consulaires sont-elles en place?
 15. Avez-vous examiné l'attitude du personnel responsable des services consulaires pour déterminer s'il s'empresse d'offrir des services professionnels, utiles et concrets aux Canadiens?
 16. Les membres du personnel affectés au programme des services consulaires ont-ils reçus des directives et des conseils sur leur rôle dans la prestation des services consulaires?
 17. Le personnel a-t-il récemment reçu de la formation; si non, l'administration centrale a-t-elle été informée de vos besoins?
 18. Des procédures ont-elles été établies pour répondre aux demandes de Canadiens qui souhaitent rencontrer les cadres supérieurs de la mission?
 19. Les procédures en matière de droits consulaires et de frais liés à l'obtention de passeports sont-elles à jour?
 20. Les procédures de sécurité régissant l'utilisation et l'entreposage des passeports vierges et des autres documents ont-elles été revues? Et celles concernant les mouvements de trésorerie?
 21. Revoyez-vous les rapports mensuels du Bureau des passeports sur la qualité technique des passeports délivrés?
 22. Revoyez-vous les rapports mensuels du Système de gestion des services consulaires et les rapports mensuels sur les passeports?
-