



Municipalité Saint-Gabriel-Lalemant

POLITIQUE ET PROCÉDURES EN GESTION DES PLAINTES

Le Conseil municipal de la municipalité de Saint-Gabriel-Lalemant, dans le cadre de sa vision du Service à la clientèle, prescrit l'excellence des services offerts aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services, le cas échéant.

OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

- Être à l'écoute du citoyen
- Améliorer les services, au besoin
- Participer à faire de Saint-Gabriel-Lalemant une municipalité où il fait bon vivre

L'objectif de cette politique est d'assurer le meilleur suivi, dans les meilleurs délais, des plaintes formulées concernant les divers services rendus par la municipalité. Il s'agit d'un aspect important dans la relation avec les citoyens et ces correspondances doivent être traitées de manière à trouver une solution, le plus efficacement, à l'aide des politiques et règlements existants afin de répondre le mieux possible aux besoins de chacun.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Seule la direction générale pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou par téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte.
- Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer les départements concernés et assurera la communication entre les services appropriés dans le but de faire enquête et d'analyser si les règlements municipaux sont respectés et, sinon, prendre les mesures nécessaires pour ce faire.

PROCÉDURES

Tout d'abord, il est bon de savoir que tout le personnel de la municipalité (élus et employés) sera informé adéquatement quant à la politique de gestion des plaintes, et ce, dès que le conseil aura adopté cette politique en séance publique.

Toute personne liée à la municipalité concernée par une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le plaignant à remplir le formulaire à cet effet, soit au bureau municipal ou sur le site Internet de la municipalité.

Si le citoyen est réticent à cette procédure, il sera alors invité à contacter le maire ou la direction générale (non concernée par la plainte) pour discuter du problème.

Toute plainte (fondée) déposée à la municipalité recevra un accusé de réception dans un maximum de six (6) jours ouvrables. Néanmoins, cette politique vise, de manière générale, à pouvoir accuser réception des plaintes dans les deux (2) jours ouvrables suivant son dépôt. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le plaignant sera informé des mesures qui seront entreprises en relation avec sa plainte. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le plaignant en sera avisé en deçà de huit (8) jours ouvrables.

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire auprès de la direction générale aux heures régulières d'opération.

Le cheminement de la plainte

1. Recevoir la plainte
2. Diriger la plainte au service concerné
3. Donner rapidement suite à la plainte (accusé de réception) au plaignant
4. Déterminer et arrêter une solution (documentée); lorsque pertinent, les personnes touchées par la plainte peuvent être invitées à participer à identifier une solution
5. Contacter à nouveau le plaignant pour l'informer de la solution retenue
6. Confirmer par écrit le règlement de la plainte
7. Classer le dossier et inclure la requête dans les archives de la municipalité

Municipalité de Saint-Gabriel-Lalemant
12 Avenue des Érables
Saint-Gabriel-Lalemant, QUEBEC
G0L 3E0

Date ____ / ____ / ____

Objet: Procuration

Madame, Monsieur,

Je soussigné(e), _____, propriétaire du

_____ donne procuration à _____, domicilié(e) au

_____, dans le cadre de la demande formulée le
____^e jour de

_____ 20____ ayant pour

objet : _____

_____ (matricule
_____).

Fait à _____ le ____^e jour de _____ 20 ____.

Signature du propriétaire

Nom (en lettres moulées)