



POLITIQUE RELATIVES AUX PLAINTES, REQUÊTES ET DEMANDE DE CITOYENS

1. OBJET

La présente politique vise à établir un cadre de référence dans le traitement des plaintes, requêtes et demande de citoyens et désire assurer un suivi adéquat des plaintes et requêtes de citoyens.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

La Municipalité souhaite encadrer administrativement le processus découlant des demandes, plaintes et requête des citoyens et s'applique à tous les membres du personnel, membres de la direction, conseillers municipaux, stagiaires, ainsi qu'à toutes personnes oeuvrant au sein de l'organisation.

3. OBJECTIFS

Par l'adoption de cette politique, la municipalité poursuit principalement les objectifs suivants :

- a) Fournir aux citoyens un traitement des plaintes et des requêtes adéquats, neutre et objectif;
- b) Assurer un traitement uniforme des plaintes et des requêtes des citoyens;
- c) Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

4. DÉFINITIONS

Dans la présente politique, les expressions et mots suivants signifient :

Personne plaignante : Toute personne qui formule une plainte ou une requête directement à la municipalité, par écrit.

Plainte : Exprimer son mécontentement au sujet de quelque chose, déplorer quelque chose. La plainte est reliée à une insatisfaction, à un évènement, à une personne, à un service.

Requête : Demande, sollicitation par écrit adressée à quelqu'un ayant autorité pour prendre une décision. La requête fait référence à des situations observées par les citoyens qui nécessitent une intervention des différents services de la municipalité. Exemple : Nid de poule, ponceau, bruit, déneigement, etc.

Direction général : Personne occupant la plus haute autorité administrative au sein de la Municipalité de Longue-Rive. Cette personne encadre la politique en recevant, traitant et répondant à une plainte portée à l'endroit de la ville. Les requêtes et les demandes seront acheminées au service concerné.

Substitut : Toute personne à l'emploi de la Municipalité de Longue-Rive désignée par la direction générale pour procéder à l'examen d'une plainte, d'une requête ou d'une demande.

5. PRINCIPES

La direction générale est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes. La direction générale est également responsable, de la même façon, du respect des droits des personnes qui s'adressent à elle et du traitement diligent des plaintes et des requêtes.

Les objets de la plainte ou de la requête sont ceux prévus aux définitions des termes « plainte » et « requête », énumérés à l'article 1 du présent document.

La personne plaignante ou requérante doit formuler sa plainte directement à la Municipalité, par écrit auprès de la direction générale.

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Municipalité, ne sont pas traitées. De plus, la Municipalité ne traite pas les plaintes relatives à :

- Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la ville;
- Un sujet relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- Tout sujet relevant de la régie interne de la ville.

6. PLAINTE OU REQUÊTE ÉCRITE

Toute personne peut formuler une plainte ou une requête par écrit à la Municipalité de Longue-Rive. Sur réception, la plainte ou la requête sera acheminée à la direction générale pour examen. La plainte écrite peut être manuscrite ou dactylographiée et doit être signée par la personne plaignante. Toute plainte portée à la connaissance de la direction générale devrait contenir les informations suivantes :

1. Nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne plaignante ou requérante;
2. Date de réception de la plainte ou de la requête par la Municipalité de Longue-Rive;
3. L'identification du service municipal et/ou du nom de la personne de la Municipalité visé par la plainte ou la requête;
4. l'objet de la plainte ou de la requête;
5. un exposé des faits.

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat.

7. CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde de la direction générale et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Un dossier de plainte sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Municipalité de Longue-Rive.

8. DÉLAI

La Municipalité de Longue-Rive émettra un avis de réception écrit aux plaintes et requêtes qu'elle reçoit.

Le traitement d'une plainte ou d'une requête est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de 30 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la plainte ou de la requête et doit être calculé à partir de la date de réception de cette dernière. La directrice générale peut convenir d'un délai supplémentaire si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai.

9. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si la personne plaignante ou requérante est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par la direction générale dans les délais prescrits, elle a également droit de recours auprès du Conseil municipal pour décision finale.

10. Résolution

Numéro de la résolution adoptant cette politique : 19-05-3487

11. Date d'entrée en vigueur

Cette politique entre en vigueur à compter du 9 mai 2019 et peut être modifiée par résolution dudit Conseil en tout temps.

12. Abrogation

Cette politique abroge toute autre résolution en vigueur avant cette date.



Date de la requête : _____ No. _____ Heure : _____

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Téléphone : () _____ - _____ Courriel : _____

Description du contenu de la plainte : (par le plaignant ou le requérant)

Signature du plaignant ou le requérant : _____

Date : _____

Suivi de plainte (à l'interne)

Acheminé à : _____ Au service : _____

Date : _____ Heure : _____

Commentaires du responsable :

Suivi à faire : _____

Délai : _____