CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC

MRC DE LA MATANIE

MUNICIPALITÉ SAINTE-FÉLICITÉ

**POLITIQUE NUMÉRO 2020-03**

|  |
| --- |
| **POLITIQUE NUMÉRO 2020-03 INTITLUÉE, «POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES»** |

**ARTICLE 1 OBJET**

* 1. Mettre à la disposition des citoyens et des citoyennes de Sainte-Félicité, un mécanisme leur permettant de déposer officiellement leurs plaintes.
  2. S’assurer du traitement de ces plaintes dans un délai raisonnable.

**ARTICLE 2 DESTINATAIRES**

2.1Tous les citoyens et les citoyennes.

2.2 Tout le personnel à l’emploi de la municipalité.

2.3 Conseil municipal de la Municipalité de Sainte-Félicité

**ARTICLE 3 CONTENU**

Considérant qu’une plainte est une occasion d’améliorer la qualité et la satisfaction des citoyens face aux services offerts par la Municipalité de Sainte-Félicité, cette politique comprend :

3.1 Un mode de réception des plaintes.

3.2 Un mécanisme de prise en charge. (Formulaire)

3.3 Une étape de priorité et d’exécution.

3.4 Un retour au plaignant (e).

**ARTICLE 4 PROCÉDURES ET RESPONSABILITÉS**

4.1 Le secrétaire-trésorier reçoit la plainte par écrit.

4.2 Le secrétaire-trésorier inscrit les renseignements requis sur le formulaire «Plaintes».

4.3 Le secrétaire-trésorier fait une première analyse et selon l’urgence d’agir et/ou l’implication financière, prend les mesures nécessaires pour assurer son suivi selon la démarche de l’organigramme décrit ci-après à l’article 6.

4.4 Dans un délai raisonnable, un retour est fait au plaignant (e) par le secrétaire-trésorier.

4.5 Dès qu’il reçoit le dossier de plainte, le responsable du suivi détermine la (les) cause (s) du problème, établit une solution pour sa correction et effectue les démarches requises pour y apporter les correctifs dans les plus brefs délais, le tout après s’être assuré, si nécessaire, que les crédits requis sont disponibles. Tout au long de ce processus, il consigne ses actions sur le formulaire «Plaintes».

4.6 Lorsqu’elle élabore la solution de correction du problème, le responsable du suivi doit faire en sorte que les correctifs proposés et réalisés soient faits de façon à éviter que le même problème ne se reproduise.

**ARTICLE 5 INFORMATION AU CONSEIL MUNICIPAL**

Lorsque nécessaire, le secrétaire-trésorier soumet la plainte au Conseil municipal de la Municipalité de Sainte-Félicité pour une prise de décision.

**ARTICLE 6 ORGANIGRAMME**

TRAITEMENT ET SUIVI D’UNE PLAINTE

**Réception de la plainte**

**(Direction générale)**

**°**

**°**

**°**

**°**

**Inscription de la plainte au registre**

**(Direction générale)**

**°**

**°**

**°**

**°**

**Analyse de la demande**

**(Direction générale)**

**°**

**°**

**°**

**°**

**Demande une décision du**

**Conseil municipal**

**°**

**°**

**°**

**°**

**NON°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°OUI**

**Exécution des correctifs Analyse et proposition**

**(Direction générale) (Direction générale)**

**° °**

**° °**

**Retour au plaignant Décision**

**(Direction générale) Conseil municipal**

**°**

**°**

**Demande rejetée°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°°Demande acceptée**

**° °**

**° °**

**Retour au plaignant Exécution des correctifs**

**(Direction générale)**

**°**

**°**

**Retour au plaignant**

**(Direction générale)**

|  |
| --- |
| **MUNICIPALITÉ DE SAINTE-FÉLICITÉ** |

|  |
| --- |
| **DÉPÔT D’UNE PLAINTE** |

|  |
| --- |
| Date :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Nom du plaignant :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Adresse :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Téléphone :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Adresse électronique :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Description de la plainte (par le plaignant) :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Signature du plaignant :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Suivi de la plainte (à l’interne) :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Acheminé à :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Commentaire du responsable du dossier :  Suivi à faire :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Délai :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Incidence budgétaire ($) :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Poste budgétaire :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Règlement prévu (date) :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Suivi au plaignant (par la Municipalité) :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Le suivi au plaignant doit être fait dans les\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_heures de la date du dépôt de la plainte.  Appel téléphonique par le responsable :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Date :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Lettre par le responsable :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Signature du responsable des plaintes :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |