

Politique concernant le traitement des plaintes,
les demandes de services et les commentaires en provenance
des citoyens de la



Sainte-Cécile-de-Milton

***MUNICIPALITÉ DE
SAINTE-CÉCILE-DE-MILTON***

Politique traitement des plaintes, demande de services, commentaires

Introduction

La mission de la Municipalité est d'assurer, sur l'ensemble du territoire, la qualité des services offerts aux citoyens qui contribuent au développement économique, social et durable de la municipalité.

La gestion des plaintes, les demandes de services et les commentaires témoignent du souci et de l'intérêt d'aller plus loin dans nos rapports avec les citoyens et de pouvoir en rendre compte.

Ce nouvel outil de gestion s'inscrit au nombre des efforts voués à l'amélioration de nos façons de faire. En poursuivant ces objectifs, nous pouvons affirmer avec fierté que nous sommes « Pour des services de qualités aux citoyens ».

Objectifs

- L'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens dans la réception et le cheminement de leurs demandes.
- L'importance accordée à la qualité des services, de même qu'à la prise en compte des attentes exprimées par les citoyens.
- Mettre à jour les pratiques administratives entourant le traitement des plaintes, les demandes de services, des commentaires exprimés par les citoyens en fonction des ressources disponibles.
- La politique traduit dans ses modalités d'application les champs de responsabilités garantissant à tous les citoyens un suivi diligent et impartial des plaintes.

Champ d'application

La politique s'applique à l'ensemble du personnel de la Municipalité de Sainte-Cécile-de-Milton et aussi, de façon particulière au Conseil municipal.

Définitions

Commentaire

Politique traitement des plaintes, demande de services, commentaires

Un commentaire est une remarque ou une opinion qu'un citoyen désire acheminer à l'autorité compétente et qui vise l'amélioration des services municipaux y compris les projets de loi, de règlement ou de politique.

Demande de service

Une demande de service est l'expression orale ou écrite d'un citoyen qui désire signaler un incident, une situation, une lacune ou un autre élément en lien avec la mission de la Municipalité

Plainte

Une plainte est l'expression du mécontentement d'un citoyen qui s'estime lésé ou allègue avoir subi un inconvénient relié à une insatisfaction suite à un événement, à une personne, à un service ou à un comportement humain.

Plainte fondée

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui généralement va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche.

Plainte non fondée

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la requête est ponctuée d'imprécisions.

Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion ou d'un avis. Elle est malheureusement irrecevable.

Plainte administrative

Cela fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice «temporaire». Ex. : Nid de poule, ponceau, bruit, déneigement, etc.

Plainte politique

Cela fait appel à une attention particulière des membres du conseil et conduit à un changement ou à un amendement à une résolution ou un règlement municipal.

Registre des plaintes, des demandes de services et des commentaires

Le registre consiste en un formulaire servant à l'enregistrement des plaintes et des demandes d'intervention, ainsi qu'à leur suivi et à la production de rapports.

Politique traitement des plaintes, demande de services, commentaires

Responsabilité

Les services administratifs ont la responsabilité d'offrir un service diligent, impartial et équitable dans le traitement des plaintes des citoyens. En ce sens, ils rendent les décisions de première instance et les communiquent aux citoyens concernés dans les délais prévus. Ils prennent aussi en charge les demandes de services des citoyens.

La directrice générale

Elle a la responsabilité de l'application de la présente politique dans les différents services administratifs sous sa responsabilité. Elle contribue à la mise en œuvre de la politique et elle s'assure que les employés sous sa responsabilité sont informés de la présente politique.

Elle consigne les éléments d'information de la plainte, de la demande de service ou des commentaires dans le Registre des plaintes, des demandes de services et des commentaires.

Elle collabore, au besoin, au traitement des plaintes ou demande de services en transmettant l'information aux responsables des services administratifs concernés et elle s'assure que l'on procède avec diligence.

Le responsable du service administratif

Il traite les plaintes qui sont adressées à son niveau.

Il reçoit, analyse et transmet à la directrice générale l'information pertinente concernant les plaintes et les demandes de service provenant de son secteur d'activité.

Il voit à ce que les employés sous sa responsabilité soient informés de la présente politique.

Modalités d'application

Demande de service

La prise en charge, le suivi des demandes de service, de même que leur consignation dans le registre relèvent entièrement des services administratifs à titre de services bénéficiant à l'ensemble de la population.

Le citoyen qui formule une demande de service reçoit une réponse, verbale ou écrite, du service administratif concerné.

Plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen, elle doit remplir les conditions suivantes :

Politique traitement des plaintes, demande de services, commentaires

1. Être signifiée par écrit, signée, et adressée à la direction générale. Les plaintes transmises par télécopieur et par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen.
2. Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention.
3. Toucher des questions qui se rapportent à des règlements dont l'application relève de la Municipalité.
4. Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admis dans l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale.
5. Se rapporter aux gestes ou aux décisions des élus, ou d'un membre du personnel de la municipalité.

Non admissibilité d'une plainte

1. Les plaintes anonymes ou verbales.
2. Aucune plainte ne sera acceptée lors des séances publiques du Conseil.
3. Un sujet ne se rapportant pas à la municipalité (exemple : un litige privé).
4. Une contestation d'une décision locale prise conformément au mandat dévolu aux municipalités (exemple : la fréquence de l'enlèvement des ordures ménagères).
5. Un sujet relevant d'une autre instance gouvernementale (exemples : justice, environnement, transports, sécurité publique).
6. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.
7. Tout sujet relevant de la régie interne d'une municipalité (exemple : la nomination, la destitution ou la suspension d'un employé municipal).
8. Un règlement adopté par le conseil en vertu des lois municipales lorsque celui-ci respecte le cadre législatif qui lui est imposé. La municipalité devient alors la seule responsable de l'application et du respect de celui-ci.
9. Un règlement ou une loi dont la responsabilité appartient à un autre ministère. À titre d'exemple, le Règlement sur l'évacuation et le traitement des eaux usées des résidences isolées (Q-2, r.8) du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Politique traitement des plaintes, demande de services, commentaires

Délai de réponse

Le citoyen qui formule une plainte reçoit un accusé de réception dans les 24 heures du dépôt de sa plainte.

En vertu des objectifs contenus dans la présente politique, une réponse doit être donnée à la suite de la plainte dans les 7 jours ouvrables.

Dans le traitement d'une plainte, certains éléments peuvent aider à déterminer si elle est recevable ou fondée. Ainsi, lorsque le correctif souhaité par le citoyen est inscrit à l'intérieur d'un recours imposé par une loi, un règlement, celui-ci en est informé.

Suite à l'examen de la plainte, si le traitement ne peut être résolu à l'intérieur de ce délai et doit être prolongé, afin de le rassurer et de lui indiquer que sa plainte est prise en charge un appel téléphonique sera placé, suivra une confirmation écrite lui indiquant le nom de la personne ressource et le délai de réponse estimé.

Approbaton de la politique

Cette politique est approuvée par le Conseil municipal

Résolution numéro : 08-07-181

Le 7 juillet 2008

Politique traitement des plaintes, demande de services, commentaires

MODÈLE DE PROCÉDURE

ANNEXE I

Municipalité de Sainte-Cécile-de-Milton

No. _____

Date de la requête : _____ Heure : _____

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Téléphone : () _____ - _____

Courriel : _____

Service visé : administration
travaux publics
urbanisme

Contenu : commentaire
demande de service
plainte

Description du contenu: (par le demandeur)

Solution proposée : (par le demandeur)
Quelle solution vous donnerait satisfaction?

Signature du demandeur : _____

Date : _____

Politique traitement des plaintes, demande de services, commentaires

Traitement de la plainte

Suivi de plainte (à l'interne)

Acheminé à : _____ Au service : _____

Date : _____ Heure : _____

Commentaires du responsable :

Suivi à faire : _____

Délai : _____

Suivi au plaignant (par la municipalité)

Accusé de réception :

Date : _____ Responsable : directrice générale.

Responsable du service

Le suivi au plaignant doit être fait dans les ____ heures de la date de dépôt de la requête.

Appel téléphonique : Responsable _____

Date : _____ Heure : _____.

Lettre : Responsable _____

Date : _____ Heure : _____.

Veillez retourner cette fiche à la directrice générale pour statistiques et compilation.

Politique traitement des plaintes, demande de services, commentaires

ANNEXE II

Date :

Nom :
Adresse
Sainte-Cécile-de-Milton (QC)
J0E 2C0

OBJET : ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Nous accusons réception de votre plainte portant sur _____
que vous nous avez communiquée par : formulaire, télécopieur ou courriel à cet
effet.

Nous tenons à vous confirmer que le responsable du service _____
vous contactera et tentera de vous satisfaire le plus rapidement possible.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez au développement de la
municipalité et nous sommes persuadés que votre plainte favorisera la poursuite
d'un de nos objectifs, celui de donner satisfaction à nos citoyens et
contribuables.

Vous serez informé du résultat de votre démarche et nous vous remercions de
votre collaboration.

La directrice générale

Monique Fortin