



Communauté rurale de Kedgwick

POLITIQUE #4

GESTION DES PLAINTES

Pourquoi une politique de gestion des plaintes?

Le Conseil municipal vise l'excellence des services offert aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents de la Communauté et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services et la qualité de vie des citoyens, le cas échéant.

Clientèle visée

Quiconque peut adresser une plainte à la Communauté rurale. Celle-ci peut concerner un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

Principes directeurs

- 1- Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Des formulaires sont disponibles au bureau municipal. Il est aussi possible d'envoyer une plainte par courriel. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
- 2- Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés;
- 3- Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen en colère qui ne voudrait pas se maîtriser et qui manquerait de respect à l'un ou l'autre des représentants de la municipalité, pourrait voir sa plainte niée. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

Critères d'admissibilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Communauté rurale de Kedgwick, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être écrite;
- Le plaignant doit la signer et donner son adresse civique prouvant son identité;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;

- Toucher à des biens ou services municipaux relevant de la Communauté rurale de Kedgwick;
- Toucher à des règlements ou lois qui relèvent de la compétence municipale de la Communauté rurale de Kedgwick;
- Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles.

Non-admissibilité d'une plainte

- Une plainte anonyme;
- Une plainte comportant un litige privé;
- Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

Les procédures

Toute personne liée à la Communauté rurale de Kedgwick qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet soit au bureau municipal ou par courriel de la Municipalité. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion;

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire au bureau municipal, par la poste ou par courriel.

Cheminement de la plainte

- 1- Réception de la plainte;
- 2- Diriger la plainte au service concerné;
- 3- Donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d'analyse;
- 4- Déterminer et arrêter une solution. Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution;
- 5- Contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue;
- 6- Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
- 7- Classer le dossier.

Confidentialité

La Communauté rurale de Kedgwick est soumise à l'application de la loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée. Quelle que soit la nature de l'intervention de la Communauté rurale de Kedgwick, les plaintes demeurent confidentielles. La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission des renseignements suffisamment détaillées pour permettre aux intervenants de bien

situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer une conclusion positive et de faire des recommandations.


Délai de traitement

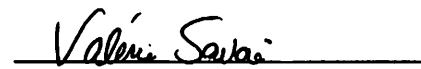
En règle générale, la direction se fera un devoir de régler la plainte dans le plus bref délai.

Entrée en vigueur

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal.

Adoptée en réunion ordinaire du Conseil municipal le 19 mars 2019.


Janice E. Savoie,
Maire


Valérie Savoie,
Greffière