

MUNICIPALITÉ DE PIOPOLIS
403, rue Principale
Piopolis (Québec) G0Y 1H0

Procédure de traitement des plaintes et/ou réclamations.

Objectif :

Cette procédure a pour objectif le traitement rapide et uniforme des plaintes et/ou réclamations envers la municipalité, son conseil et ses officiers et employés. Elle vise aussi à mieux informer les responsables et les membres du conseil quant à la nature et à la fréquence des plaintes et/ou réclamations afin que les correctifs appropriés puissent être apportés, s'il y a lieu.

Procédure :

➤ **1^{ère} étape**

Toute personne désirant déposer une plainte ou une réclamation doit le faire en complétant et signant la première partie du formulaire prévu à cet effet et en le déposant au bureau municipal.

➤ **2^e étape**

La directrice générale doit communiquer une réponse au réclamant, à l'aide du même formulaire, au plus tard quinze (15) jours après la première séance régulière du conseil suivant la date où la réclamation aura été déposée au bureau municipal. La directrice générale décide, à son seul bon jugement et avec l'aide des officiers municipaux concernés, de la suite à donner, à moins qu'elle ne juge approprié d'en référer au Conseil municipal. Dans les cas de dossiers complexes, le conseil pourra décider de prolonger ce délai, auquel cas le réclamant devra être avisé de cette décision dans les quinze (15) jours qui suivent.

➤ **3^e étape**

Toutes les plaintes et/ou réclamations, traitées ou non, doivent être communiquées de façon confidentielle aux membres du Conseil lors de la première séance régulière suivant leur dépôt au bureau municipal.

Le 4 juillet 2016

Formulaire de traitement de plaintes et/ou réclamations

Nature de la plainte et/ou réclamation et du règlement demandé :

Date : _____

Signature : _____

Réponse de la Municipalité :

Date : _____

Signature : _____