

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES **DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-ÉPIPHANE**

Les objectifs de la Municipalité de Saint-Épiphane dans l'exercice du mandat sur le traitement des plaintes sont les suivants :

- Fournir au plaignant un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif.
- Assurer un traitement uniforme des plaintes.
- Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard de services municipaux ou du comportement des fonctionnaires et des employés municipaux pour lesquels il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate de la part de la Municipalité de Saint-Épiphane.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et/ou règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Toute personne peut adresser une plainte à la Municipalité de Saint-Épiphane. Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Toute personne peut adresser une plainte à la Municipalité de Saint-Épiphane en se présentant au bureau municipal ou en envoyant une copie papier de sa plainte par la poste. Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Municipalité de Saint-Épiphane, elle doit alors remplir les conditions suivantes :

- Être écrite sur le formulaire de la Municipalité ;
- 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 Municipalité de Saint-Épiphane ;
- Toucher à des règlements ou lois qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité de Saint-Épiphane ;
- Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou tâche municipale ;
- Se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un élu ou d'un membre du personnel ;

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

CONFIDENTIALITÉ

La Municipalité de Saint-Épiphanie est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Quel que soit la nature de l'intervention de la Municipalité de Saint-Épiphanie, les plaintes traitées 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.

MODALITÉS DE TRAITEMENT

Le traitement des plaintes est effectué par le directeur général de la Municipalité de Saint-Épiphanie. Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte seront contactés. À la suite de l'examen du cas par la direction, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen sera produit. Le directeur fera alors un suivi verbal ou écrit auprès du plaignant.

DÉLAI DE TRAITEMENT

En règle générale, la direction se fera un devoir de régler la plainte dans les plus brefs délais raisonnables.

Adoptée le 5 octobre 2015

Modifiée le 7 juin 2016