



VILLE DE GRACEFIELD
POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

DIRECTION GÉNÉRALE
10 MARS 2009

Adoptée le 14 avril 2009

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

OBJECTIFS

Les objectifs de la Ville de Gracefield 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 laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate de la part de la Ville de Gracefield.

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 Ville de Gracefield.

Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe de contribuables, des élus, des fonctionnaires municipaux, etc.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Ville de Gracefield elle doit remplir les conditions suivantes :

- 1^e Être écrite et suivre les règles suivantes :
 - le plaignant d'une plainte doit la signer et donner son adresse civique prouvant son identité.
- 2^e Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention.
- 3^e Toucher à des biens ou services municipaux relevant de la Ville de Gracefield.

- 4^e Toucher à des règlements et/ou lois qui relèvent de la Ville de Gracefield.
- 5^e 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.
- 6^e Se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'un organisme municipal ou d'un membre du personnel.

NON ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

- Une plainte anonyme ne sera pas traitée
- 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 Ville de Gracefield est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Quelque soit la nature de l'intervention de la Ville de Gracefield, les plaintes traitées demeurent confidentielles.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer des conclusions positives et de faire des recommandations.

La Ville de Gracefield mettra tout en œuvre pour s'assurer que les plaintes soient traitées en toute neutralité.

MODALITÉS DE TRAITEMENT

Un accusé réception sera envoyé au plaignant.

Le traitement des plaintes est effectué par la direction de la Ville de Gracefield.

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 et insérer à son dossier.

L'intervention des élus peut-être nécessaire dans certains cas (ex : plainte concernant un employé).

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, les renseignements personnels et confidentiels ne sont pas divulgués, ni verbalement, ni par écrit dans les communications avec le plaignant.

DÉLAI DE TRAITEMENT

En règle générale, la direction se fera un devoir de régler la plainte dans le plus bref délai. Cependant, une plainte qui sera déposée aux élus, nécessitera dans la majorité des cas, un délai plus prolongé.