

Ville de Chandler



Politique de gestion des
plaintes

Politique de gestion des plaintes

SECTION 1

1. Définitions

Dans le présent règlement, les expressions et mots suivants signifient :

Directeur administratif : Personne à l'emploi de la Ville de Chandler chargée par la direction générale de recevoir, traiter et répondre à une plainte portée à l'endroit de la municipalité.

Personne plaignante : Toute personne qui formule une plainte directement à la Ville de Chandler, par écrit.

Plainte : Insatisfaction d'une personne formulée directement à la Ville de Chandler portant sur les services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de la part d'un ou des services municipaux de la Ville de Chandler

Directeur général : Directeur général de la Ville de Chandler.

Procédure d'examen : Procédure d'examen des plaintes établie par le conseil municipal de la Ville de Chandler aux fins de l'examen d'une plainte.

Substitut : Toute personne à l'emploi de la Ville de Chandler désignée par le directeur général pour procéder à l'examen d'une plainte en assistance ou en remplacement du directeur administratif.

Comité de gestion des plaintes : Le comité est formé du directeur administratif, le directeur général et un élu municipal.

SECTION 2

2. Objectifs

Les objectifs de la Ville de Chandler dans l'exercice du mandat sur la gestion du traitement des plaintes sont les suivants :

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

Politique de gestion des plaintes

SECTION 3

3. Directeur administratif

Le directeur administratif, sous la direction du directeur général, est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes. Le directeur administratif est également responsable, de la même façon, du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui et du traitement diligent des plaintes.

Lorsqu'une plainte met en cause l'indépendance du directeur administratif et fait en sorte que celui-ci pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêt dans l'exercice de ses fonctions, il doit dénoncer son intérêt, renoncer à l'examen de cette plainte, en informer le plaignant et le directeur général. Ce dernier désignera un substitut pour en faire l'examen.

4. Le directeur général

Le directeur général voit à l'application de la présente politique par le directeur administratif ou le substitut qu'il aura désigné. Sauf si directement concerné, il est informé des plaintes et conclusions émises, et peut avoir accès à toute information relative aux dossiers des plaintes.

SECTION 4

5. La plainte

Les objets de plainte sont ceux prévus aux définitions du terme « plainte », énumérés à l'article 1 du présent document.

6. Formulation

La personne plaignante doit formuler sa plainte directement à la Ville de Chandler par écrit auprès du directeur administratif.

Politique de gestion des plaintes

7. Admission

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Ville de Chandler, ne sont pas traitées. De plus, la Ville de Chandler ne traite pas les plaintes relatives à :

- Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Ville de Chandler.
- Un sujet relevant d'une instance gouvernementale.
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.
- Tout sujet relevant de la régie interne de la municipalité.

8. Plainte écrite

Toute personne peut formuler sa plainte par écrit à la Ville de Chandler. Sur réception, la plainte sera acheminée au directeur administratif pour examen. La plainte écrite peut être manuscrite ou dactylographiée et doit être signée par la personne plaignante. Toute plainte portée à la connaissance du directeur administratif devrait contenir les informations suivantes :

- Les nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne plaignante
- La date de réception de la plainte par la Ville de Chandler
- L'identification du service municipal et/ou du nom de l'employé de la Ville de Chandler visé par la plainte
- L'objet de la plainte
- Un exposé des faits

9. Transmission

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat.

Politique de gestion des plaintes

SECTION 5

10. Conservation et confidentialité

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde du directeur administratif et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Un dossier de plainte sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Ville de Chandler.

11. Avis de réception

La Ville de Chandler émettra un avis de réception écrit aux plaintes qu'elle reçoit.

SECTION 6

12. Délai

Le traitement d'une plainte est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de 30 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la plainte par le directeur administratif et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière. Le directeur administratif peut convenir d'un délai supplémentaire si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai, dont notamment :

- Le traitement d'une plainte ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate du directeur administratif
- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à la Ville de Chandler
- La nature et la complexité de la plainte à traiter, compte tenu du temps écoulé depuis la survenance des événements à la source de la plainte

13. Désaccord sur les conclusions

Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par le directeur administratif dans les délais prescrits, elle a également droit de recours auprès du directeur général de la Ville de Chandler. En cas de désaccord avec la réponse fournie par le directeur général, la personne plaignante peut transmettre sa plainte au Conseil municipal pour décision finale.

Politique de gestion des plaintes

14. Procédure de recommandation

Le directeur administratif doit communiquer ses conclusions et, s'il y a lieu, les recommandations qu'il a formulées auprès du supérieur de l'employé visé par la plainte, ou encore au directeur du service municipal concerné.

Le directeur administratif doit favoriser et recommander auprès des personnes autres que la personne plaignante toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits, de même qu'il doit veiller, par la suite, au suivi des recommandations qu'il aura formulées dans le cadre de ses conclusions.

15. Lorsqu'un dossier de plaintes n'a pas pu être fermé par le directeur administratif

Le directeur administratif doit soumettre celui-ci au comité de gestion des plaintes pour décision.

SECTION 7

16. Dispositions finales

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le Conseil municipal de la Ville de Chandler et peut être modifiée par résolution du dit Conseil en tout temps.

Note : Seul le masculin est utilisé dans le présent document sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.