



NOTRE-DAME
DU BON-CONSEIL

Village

Pour y vivre et grandir !

**Politique interne de la
Municipalité du Village de
Notre-Dame-du-Bon-Conseil
concernant
LA GESTION DES PLAINTES**

en vigueur le 21 octobre 2003

modifiée le 6 mars 2006

Municipalité Village Notre-Dame-du-Bon-Conseil

PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

- 1- Réception d'une plainte écrite signée.
- 2- Envoi d'un accusé réception au plaignant dans un délai ne dépassant pas 5 jours ouvrables.
- 3- La plainte sera dirigée au service concerné.
 - a) La directrice générale et le conseiller(ère) responsable du dossier rencontreront le contrevenant le plus rapidement possible.
- 4- Une suite sera donnée le plus rapidement possible à la plainte.
- 5- Rappeler le citoyen pour procéder à l'analyse de la plainte (si requis).
- 6- Déterminer et trouver une solution.
- 7- Rédiger un rapport.
- 8- Rappeler le plaignant en lui expliquant la solution.
- 9- Confirmer par écrit le règlement de la plainte.
- 10- Classer le dossier.

M. Yvon Lampron
Maire

M^{me} Isabelle Dumont
directrice générale, sec.-très. g.m.a.

Municipalité Village Notre-Dame-du-Bon-Conseil

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

- 1- La personne responsable de l'application de la politique de gestion des plaintes sera le (la) secrétaire-trésorier (ère).
- 2- Seules les plaintes écrites et signées seront traitées.
- 3- La politique sera ferme et suivie par l'ensemble de la population, du conseil municipal et des employés municipaux.
- 4- Une copie conforme de la plainte sera remise au maire et au chef du service.
- 5- La plainte demeure confidentielle (sous réserve).
- 6- Aucune plainte verbale ne sera traitée.

Notre-Dame-du-Bon-Conseil Village

FORMULAIRE DE PLAINTES

DATE : _____

SUJET : _____

PLAINTE : _____

NOM EN LETTRES CARRÉES : _____

SIGNATURE : _____

ADRESSE : _____

TÉLÉPHONE (maison) : _____

TÉLÉPHONE (travail) : _____

ACCUSÉ RÉCEPTION

ACCUSÉ RÉCEPTION LE : _____

PAR : _____

SOLUTION / RÈGLEMENT

COÛT (s'il y a lieu) : _____ \$

CLASSÉE LE : _____

c.c. Maire
Chef du service