

PROCÉDURE POUR TRAITEMENT DES PLAINTES

Responsable : Directeur général (article 114.1 *Loi sur les Cités et Villes*)

Réception des plaintes : Greffier

1. Dans les cinq (5) jours suivant la réception de la plainte, le greffier envoie un accusé réception au plaignant en mentionnant que celle-ci sera transférée au service approprié.
 - Exception : réception dans «plainte» du site Internet, l'accusé réception est donné dès la réception de ladite plainte
2. Une copie de la plainte est transférée à la directrice générale ainsi qu'au service concerné.
3. Le service concerné répondra à la directrice générale dans les vingt-cinq (25) jours suivant la réception de celle-ci.
4. La lettre doit être approuvée et signée par la directrice générale, dans les trente (30) jours de la réception de ladite plainte, et une copie doit être transmise au service du greffe pour classement et archives.

N.B. Il est à noter qu'une situation pourrait être considérée urgente, les délais seraient considérablement réduits.