

PROCÉDURE POUR TRAITEMENT DES PLAINTES

Responsable : Directrice générale (article 114.1 *Loi sur les Cités et Villes*)

Réception des plaintes : Greffière

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 donnée dès la réception de ladite plainte, de façon automatique.
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 un délai de vingt-cinq (25) jours suivants la réception de celle-ci.
4. La lettre d'intervention doit être approuvée par la directrice générale et signée par le responsable du service concerné, dans les trente (30) jours ouvrables de la réception de ladite plainte. Une copie doit être transmise au service du greffe pour classement et archives.
 - Exception : Si tel est le cas, nous allons prendre contact avec le plaignant pour l'informer que sa plainte outrepassé nos compétences attribuées par les lois municipales.

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