



## Politique de la gestion des plaintes

Le conseil municipal de la municipalité de Sainte-Anne-de-Sorel, dans le cadre de sa vision du Service à la clientèle, a adopté une politique pour la gestion des plaintes qui lui sont adressées.

**L'objectif de cette politique** est d'assurer le meilleur suivi, dans les meilleurs délais, des plaintes formulées concernant les divers services rendus par la municipalité. Il s'agit d'un aspect important dans la relation avec les citoyens et ces correspondances doivent être traitées de manière à trouver une solution, le plus efficacement, à l'aide des politiques et règlements existants afin de répondre aux besoins de chacun tout en respectant la confidentialité lors du traitement des plaintes.

Pour ce faire, **monsieur Maxime Dauplaise, directeur général et greffier-trésorier, a été nommé responsable de la gestion des plaintes**, afin d'assurer le bon fonctionnement de cette politique. Toutes les plaintes écrites lui seront transmises et il assurera la communication entre les services appropriés et le plaignant dans le but de faire enquête et d'analyser si les règlements municipaux sont respectés et sinon, il prendra les mesures nécessaires pour ce faire.

### Désaccord sur les conclusions

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions. Il peut soumettre l'analyse réalisée par le directeur général au Conseil municipal. Le Conseil municipal rend sa décision dans les (30) trente jours.

- *Il est cependant important de noter qu'une plainte, pour qu'elle soit considérée valable, doit être écrite et signée par le plaignant.*

**En résumé**, les citoyens qui désirent adresser une plainte à la municipalité de Sainte-Anne-de-Sorel doivent le faire **par écrit** en remplissant le **formulaire à cet effet**, s'identifier et **signer le document**.