FORMULAIRE DE PLAINTE

Réservé à l'administration

DATE DE LA PLAINTE_____Heure _____

Nom du plaignant _____
(lettres moulées)

Adresse:_____

Téléphone : (_____)_____ **Courriel** _____

Description du contenu (par le plaignant) :

...suite au verso

_____ _____
Date **Signature du plaignant *(obligatoire)***

_____ _____
Date de réception par le service **Reçu par**

Faites parvenir à l'adresse suivante : Ville de Sainte-Agathe-des-Monts
Service des plaintes
50, rue St-Joseph
Sainte-Agathe-des-Monts Québec J8C 1M9 Par courriel: plaintes@vsadm.ca

FORMULAIRE DE PLAINTE

Suite… Description du contenu (par le plaignant) :

POLITIQUE DE LA VILLE DE SAINTE-AGATHE-DES-MONTS POUR LA GESTION DES PLAINTES

Le conseil municipal de la Ville de Sainte-Agathe-des-Monts, dans le cadre de sa vision du Service à la clientèle, a adopté une politique pour la gestion des plaintes.

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 Ville. 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 le mieux possible.

Procédures judiciaires

Les plaintes reçues dans le cadre de procédures de constat d'infractions ou judiciaires ne peuvent être traitée car le processus judiciaire ne peut être interrompu. le citoyen doit faire valoir son droit auprès du juge.

Bien entendu, les diverses demandes ou informations courantes, continueront d'être traitées par les services concernés.

En résumé, les citoyens qui désirent adresser une plainte à la Ville de Sainte-Agathe-des-Monts doivent le faire par écrit, soit par lettre, soit en remplissant le formulaire à cet effet, s'identifier et signer le document.