



MONTMAGNY
CAPITALE DE L'OIE BLANCHE

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS



MISE EN CONTEXTE

De concert avec nos valeurs organisationnelles, la Ville de Montmagny accorde une haute importance à la satisfaction de sa clientèle. Sachant que cette offre de services est d'abord et avant tout un travail d'équipe où tous les employés municipaux, par une vision commune, peuvent répondre aux requêtes ou aux plaintes des demandeurs, il est donc approprié qu'une déclaration de services aux citoyens soit officiellement instaurée.

L'administration et le conseil municipal désirent s'engager solidairement à offrir une qualité de services ayant par finalité une fierté partagée. Pour ce faire, certains paramètres doivent être reconnus afin de répondre aux critères d'un service de qualité. Aussi, la Ville reconnaît que la réciprocité de rapports empreints de civilité entre les citoyens, les élus et les employés est une assurance raisonnable de respect des employés et est garante de la mise en place d'un milieu de travail sain.

OBJECTIF

La déclaration de services aux citoyens assure la mise en place d'un mécanisme pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts, faciliter les contacts avec l'administration municipale et accroître la satisfaction des clients externes et internes.

Cette politique s'adresse, entre autres, aux citoyens, aux organisations, aux fournisseurs, aux individus, aux élus et aux employés municipaux.

DÉFINITIONS

Plainte

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un événement, d'une personne ou du comportement du personnel.

Requête

Une requête est l'expression d'une demande particulière, à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps. (Ex : nid-de-poule, lumière de rue brûlée, etc.)

ENGAGEMENTS

La Ville de Montmagny s'engage à :

- Offrir une écoute attentive pour cerner les besoins du demandeur
- Assurer la bienveillance entre l'administration, le conseil et le citoyen
- Être respectueux et courtois dans toutes ses communications
- Respecter la confidentialité des demandes ainsi que les renseignements personnels
- Agir de manière professionnelle avec un constant souci de recherche de solutions
- Être disponible et soucieux de traiter avec précision et rapidité les demandes dans la mesure de la capacité des ressources
- Assurer le suivi des requêtes dans les meilleurs délais en fonction de la nature des demandes dans la mesure de la capacité des ressources et au respect des lois applicables
- Intégrer et promouvoir les bonnes pratiques tant à l'interne qu'à l'externe de la Ville

PLAINTES ET REQUÊTES	ACTION	DÉLAI
Par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmission au responsable ▪ Retour d'appel, si besoin ▪ Suivi de la demande 	Sur réception 2 jours ouvrables 5 jours ouvrables selon la demande
Par courriel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accusé de réception ▪ Transmission au responsable ▪ Suivi de la demande 	2 jours ouvrables 2 jours ouvrables 5 jours ouvrables selon la demande
Info à la ville (site Web)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accusé de réception ▪ Transmission au responsable ▪ Suivi de la demande 	2 jours ouvrables 2 jours ouvrables 5 jours ouvrables selon la demande
Par la poste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accusé de réception ▪ Transmission au responsable ▪ Suivi de la demande 	5 jours ouvrables 5 jours ouvrables 10 jours ouvrables selon la demande
Médias sociaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmission au responsable ▪ Suivi de la demande 	2 jours ouvrables 2 jours ouvrables
Destinée à un membre du conseil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accusé de réception ▪ Transmission au responsable ▪ Suivi de la demande 	2 jours ouvrables 2 jours ouvrables 5 jours ouvrables selon la demande
Demande de rencontre citoyenne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accusé réception ▪ Tenue de la rencontre 	2 jours ouvrables 10 jours ouvrables

Toutes les demandes reçues par un(e) élu(e) devront être transmises à l'administration municipale selon les canaux de communication habituels pour traitement. L'élu(e) concerné(e) sera en copie conforme dans tous les échanges entre l'administration et le demandeur.

Ville de Montmagny

143, rue Saint-Jean-Baptiste Est

Montmagny, QC G5V 1K4

418 248-3361

info@ville.montmagny.qc.ca

