



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Adopté par résolution
le 3 février 2025

1. MISE EN CONTEXTE

La Municipalité de Saint-Mathieu-de-Beloeil accorde une importance primordiale à la satisfaction de sa clientèle. En ligne avec nos valeurs organisationnelles, nous nous engageons à offrir des services de qualité supérieure. Nous sommes convaincus que le travail d'équipe et une vision commune sont les clés de notre succès.

C'est pourquoi nous sommes fiers d'adopter une déclaration de services aux citoyens. Nous reconnaissons que la réciprocité et la civilité dans nos interactions avec les citoyens sont non seulement essentielles pour leur bien-être, mais contribuent également à créer un milieu de travail positif et stimulant pour nos employés.

2. 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.

3. 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 brûlée, etc.)

4. ENGAGEMENTS

La Municipalité de Saint-Mathieu-de-Beloeil 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 plus brefs 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 Municipalité.

PLAINTES OU REQUÊTES	ACTION	DELAI
En personne	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission au responsable • Suivi de la demande 	Sur réception 5 jours ouvrables selon la demande
Clavardage en ligne (site Web)	<ul style="list-style-type: none"> • Accusé de réception • Transmission au responsable • Suivi de la demande 	Sur réception 2 jours ouvrables 5 jours ouvrables selon la demande
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 ou formulaire « Nous joindre » (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"> • Transmission au responsable • Retour d'appel, si besoin • Suivi de la demande 	5 jours ouvrables 5 jours ouvrables 10 jours ouvrables selon la demande
Médias sociaux	<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
Destiné 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 de réception • Tenue de la rencontre 	2 jours ouvrables 10 jours ouvrables selon la demande

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