



Subject: General Complaint Handling Policy	Policy #:	POL-M04-01
Originating Document: By-Law No. 2024-40	Effective:	November 4, 2024
Department: Media & Public Relations	Reviewed:	
Approved by: Council	Pages:	8

1. PURPOSE

The purpose of this policy is to provide a structured, transparent, and efficient framework for the submission, review, and resolution of complaints from residents, businesses, and visitors. This policy is designed to promote accountability and responsiveness in municipal operations, ensuring that all concerns are handled consistently and fairly. By establishing clear procedures for addressing complaints, the policy aims to enhance public trust, improve service delivery, and foster a culture of continuous improvement within the municipality.

2. POLICY STATEMENT:

The Town of Smooth Rock Falls is committed to providing high-quality services to its residents, businesses, and visitors. This General Complaint Policy establishes a clear and accessible process for addressing concerns and complaints regarding municipal services, operations, and staff conduct. The municipality values transparency, fairness, and accountability, and recognizes the importance of resolving complaints in a timely and respectful manner.

By implementing this policy, the municipality strives to continuously improve its services, promote open communication with the public, and ensure that all complaints are treated with the utmost seriousness and professionalism.

3. SCOPE

This policy pertains to complaints related to municipal services, including programs, facilities, staff actions, decisions, or recommendation made or omitted during the administration of the Municipality.

This Policy does not cover the following matters:

- Issues governed by federal or provincial legislation, including:
 - Established legislative processes by higher governing laws
 - Matter under the *Planning Act*, including the Official Plan
 - Zoning By-law
 - Property standards as per the *Ontario Building Code*
- Decisions made by Council or a Committee of Council
- Complaints regarding Council compliance with open meeting provisions in the *Municipal Act*.
- Services not provided by the Town of Smooth Rock Falls



Subject: General Complaint Handling Policy	Policy #:	POL-M04-01
Originating Document: By-Law No. 2024-40	Effective:	November 4, 2024
Department: Media & Public Relations	Reviewed:	
Approved by: Council	Pages:	8

- Allegations of Council members’ contraventions under the Council Code of Conduct
- Internal employee complaints
- Complaints or inquiries from bidders or potential bidders
- Insurance claims
- Ongoing litigation
- Matters handled by tribunals, courts of law, quasi-judicial boards, etc.
- Informal feedback, suggestions or inquiries

If a complainant believes, after exhausting all complaint review processes established by this Policy, that the review was inadequate, they may refer the complaint to the Ombudsman Office for further investigation.

4. TERMS AND DEFINITIONS:

“**Complaint**” means an expression of dissatisfaction related to operations, a municipal service or program, facility, or staff member, where a citizen believes that the municipality has not provided a service experience to the customer’s satisfaction at the point of service delivery and a response or resolution is explicitly or implicitly expected.

“**Clerk’s Office**” means the Clerk or Deputy Clerk for the Town of Smooth Rock Falls.

“**Complainant**” means the person who is dissatisfied and filing the complaint under this Policy.

“**Department**” means the division of the Municipality that would be responsible for addressing the complaint.

“**Feedback**” means an idea submitted to Smooth Rock Falls by a customer with the aim of improving services, programs, products and processes.

“**Inquiry**” means a general or specific request for service or request for information regarding a Smooth Rock Falls product or service made by a customer that is resolved at the point of service delivery.

5. PROCEDURES

The General Complaint Handling Procedures are designed to establish an organized, consistent, and respectful approach to addressing complaints. These



Subject: General Complaint Handling Policy	Policy #:	POL-M04-01
Originating Document: By-Law No. 2024-40	Effective:	November 4, 2024
Department: Media & Public Relations	Reviewed:	
Approved by: Council	Pages:	8

procedures outline clear steps and standards that ensure every complaint is treated with professionalism, fairness, and transparency, regardless of the outcome. Each complaint receives due attention, and employees aim to respond promptly and respectfully, acknowledging the diverse needs and expectations of the community.

Guiding Principles for Complaint Handling

1. **Respect and Non-Discrimination**

The municipality recognizes the importance of maintaining respectful and non-discriminatory interactions with all community members. Submitting a complaint will never negatively impact an individual's future dealings with the Town, ensuring that all community members feel empowered to voice concerns without fear of retaliation. This commitment reinforces the municipality's dedication to inclusivity, transparency, and public trust.

2. **Accessibility and Responsiveness**

Recognizing that accessibility is critical to building public trust, the municipality ensures that complaints can be submitted in multiple formats – online, by email, in-person, or by mail – allowing the complainant to choose the method that best suits their needs. By acknowledging every complaint within two business days, the municipality assures complainants that their concerns are being taken seriously and that timely responses are a priority.

3. **Zero Tolerance for Aggressive Behaviour**

The Town is committed to ensuring a safe and constructive environment for both community members and employees. The municipality upholds a zero-tolerance policy for violence, aggression, or abusive behaviour from complainants. To foster a productive exchange, employees are encouraged to respond only to complaints presented in a non-violent and respectful manner. This policy protects the dignity and safety of both employees and the public, ensuring that all interactions reflect the mutual respect necessary for effective resolution.

4. **Constructive Resolution and Continuous Improvement**

The complaint process is structured not only to resolve individual issues but also to identify opportunities for continuous improvement in Town services. Employees are encouraged to resolve concerns at the first point of contact whenever possible, minimizing the need for escalation and fostering a



Subject: General Complaint Handling Policy	Policy #:	POL-M04-01
Originating Document: By-Law No. 2024-40	Effective:	November 4, 2024
Department: Media & Public Relations	Reviewed:	
Approved by: Council	Pages:	8

culture of proactive service improvement. When issues cannot be immediately resolved, formal procedures provide a structured approach for thorough investigation and appropriate action.

5. Confidentiality and Privacy

The municipality is committed to handling complaints with strict adherence to confidentiality and privacy standards. All personal and complaint-related information is securely stored and managed per the Town’s records management policies, ensuring that sensitive information is only accessible to relevant personnel involved in the complaint resolution process.

6. Equity and Impartiality

Each complaint is reviewed impartially, with clear procedures that guide employees in ensuring fair and unbiased handling. The Clerk’s Office maintains oversight of the complaint process, delegating investigation and response authority only when it does not present a conflict of interest. This impartial approach supports fair outcomes and reinforces community trust in the municipality’s commitment to equitable treatment.

Creating a Supportive Environment for Feedback

The municipality understands that a supportive environment for feedback is crucial to strengthening community relations. By establishing clear complaint-handling procedures, the municipality demonstrates its commitment to listening to community concerns, providing timely resolutions, and making informed adjustments to Town policies and procedures. This approach not only addresses immediate concerns but also fosters long-term improvements, helping to build a community where residents, businesses, and visitors feel valued, heard, and respected.

Frontline Resolution

Employees are encouraged to resolve concerns informally at the first point of contact within the relevant department. This proactive approach helps address issues quickly and effectively, minimizing the need for escalation. Employees are expected to listen attentively, maintain an open mind, and make every effort to resolve concerns promptly. Additionally, employees are encouraged to recognize any potential service improvements as part of their interaction with the public. If information resolution is not possible, employees will guide the complainant through the formal complaint process. Although this is an informal process, the Clerk’s Office will still ensure that a complaint form is



Subject: General Complaint Handling Policy	Policy #:	POL-M04-01
Originating Document: By-Law No. 2024-40	Effective:	November 4, 2024
Department: Media & Public Relations	Reviewed:	
Approved by: Council	Pages:	8

completed and signed by the complainant. However, this form will not be logged in the CloudPermit portal unless the issue progresses to a formal complaint.

Formal Complaint Process

When a resolution cannot be achieved informally, the Town provides a formal complaint process to ensure consistent handling. Complaints may be submitted online through the Town’s website, by email, in person at the Town Hall, or by mail to the Town’s official address. Complainants are required to provide contact information (as anonymous complaints are not accepted), a detailed description of the complaint, including relevant dates and contacts, and an outline of the desired outcome.

Review and Investigation

Upon receipt of a formal complaint, the Clerk’s Office will acknowledge the complaint within two (2) business days. The complaint will then be reviewed promptly and directed to the appropriate Department Head, unless the Department Head is named in the complaint.

The Clerk’s Office will maintain a comprehensive register of all complaints within the online CloudPermit Portal, ensuring records are securely managed in accordance with the Town’s Records Management Policy. This register will include all communication records, electronic correspondence, any other relevant documentation pertaining to each complaint. In instances where a complaint involves significant public interest, the Clerk’s Office may inform Council of the ongoing investigation for transparency and awareness.

Continuous Communication

The Department head handling the complaint will ensure that regular communication is maintained with the complainant regarding the progress of their case. At a minimum, the Department Head will provide monthly written updates to the complainant, detailing the status, next steps, and an anticipated resolution timeframe. This consistent communication aims to keep the complainant fully informed and engaged throughout the complaint resolution process.

Final Decision and Response



Subject: General Complaint Handling Policy	Policy #:	POL-M04-01
Originating Document: By-Law No. 2024-40	Effective:	November 4, 2024
Department: Media & Public Relations	Reviewed:	
Approved by: Council	Pages:	8

The Town will provide a written response detailing whether the complaint was substantiated, the reasons for the decision, and any actions the Town has taken as a result.

Appeal Process

After the final decision, no additional appeals are available within the Town’s framework. However, if the complainant is dissatisfied with the process or outcome, they may seek external review by the Office of the Ombudsman of Ontario. The Ombudsman has the authority to review the handling, steps taken, and outcome of the complaint, ensuring the process aligns with municipal policies, by-laws, and fairness standards.

By implementing these procedures, the Town reaffirms its commitment to accountability, professionalism, and responsiveness, handling each complaint with care and diligence.

6. REPORTING

The Clerk’s Office shall prepare an annual report to Council which shall include the number of complaints received during the year summarized by categories and service level compliance information.

7. REVIEW

This policy shall be reviewed every five (5) years.



Subject: General Complaint Handling Policy	Policy #:	POL-M04-01
Originating Document: By-Law No. 2024-40	Effective:	November 4, 2024
Department: Media & Public Relations	Reviewed:	
Approved by: Council	Pages:	8



Town of Smooth Rock Falls General Municipal Concern Form

Instructions: Complete the form below in its entirety and include as much detail as possible. If this concern is related to a by-law, please complete the form entitled “Bylaw Enforcement Complaint Form”.

Complainant:

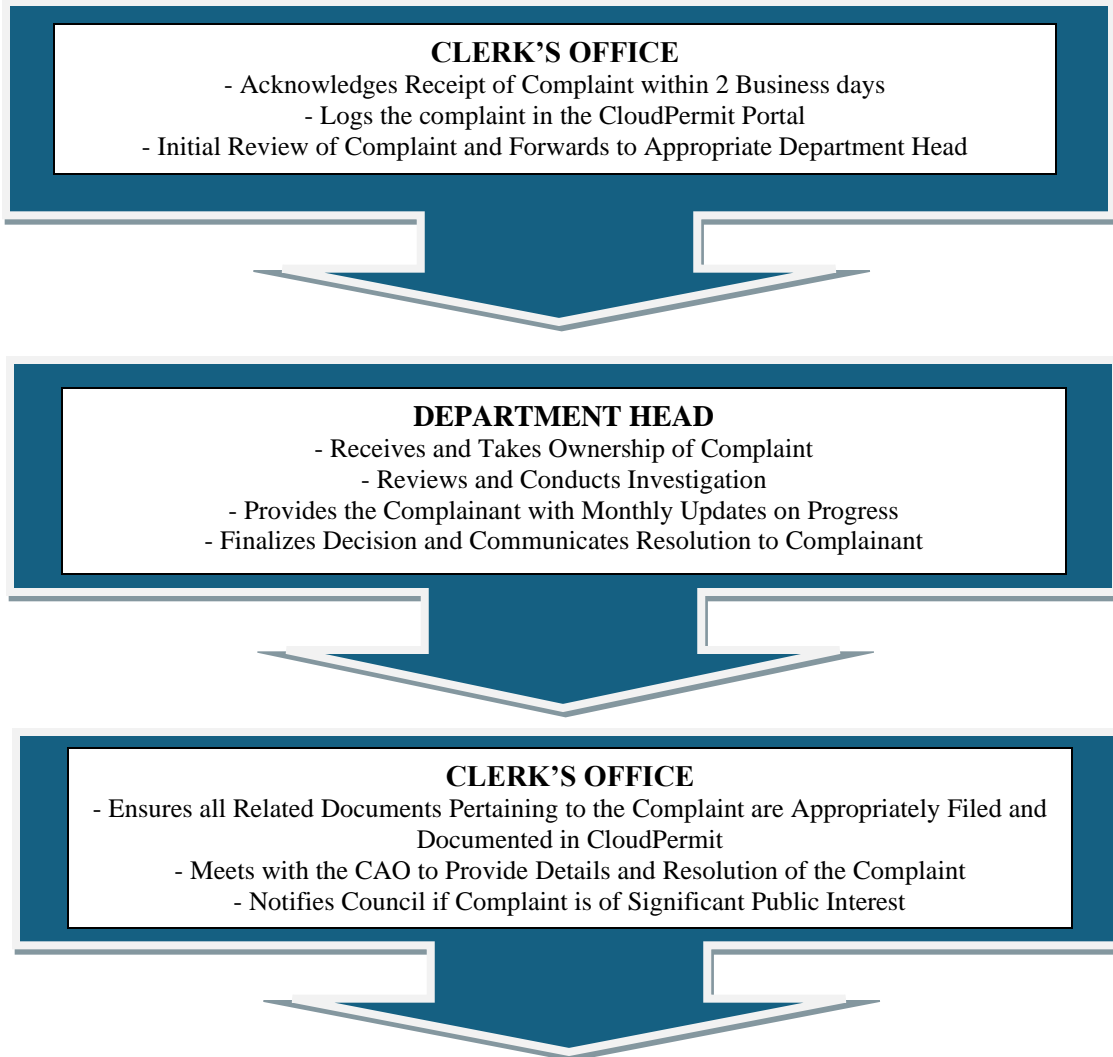
First Name	Last Name
Address	PO Box #
Telephone #	Email Address

Details of Concern:



Subject: General Complaint Handling Policy	Policy #:	POL-M04-01
Originating Document: By-Law No. 2024-40	Effective:	November 4, 2024
Department: Media & Public Relations	Reviewed:	
Approved by: Council	Pages:	8

SCHEDULE 'A'
MUNICIPAL COMPLAINT POLICY FLOW CHART





Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

1. OBJECTIF

L'objectif de cette politique est de fournir un cadre structuré, transparent et efficace pour la soumission, la révision et la résolution des plaintes provenant des résidents, des entreprises et des visiteurs. Cette politique vise à promouvoir la responsabilisation et la réceptivité dans les opérations municipales, en veillant à ce que toutes les préoccupations soient traitées de manières cohérentes et équitables. En établissant des procédures claires pour le traitement des plaintes, la politique vise à accroître la confiance du public, à améliorer la prestation de services et à favoriser une culture d'amélioration continue au sein de la municipalité.

2. DÉCLARATION DE PRINCIPE:

La ville de Smooth Rock Falls est résolue à fournir des services de haute qualité à ses résidents, à ses entreprises et à ses visiteurs. La présente politique relative aux plaintes générales établit un processus clair et accessible pour répondre aux préoccupations et aux plaintes concernant les services municipaux, les opérations et la conduite du personnel. La municipalité valorise la transparence, l'équité et la responsabilisation, et reconnaît l'importance de résoudre les plaintes de manière rapide et respectueuse.

Par la mise en place de cette politique, la municipalité vise à améliorer continuellement ses services, à promouvoir une communication ouverte avec le public et à s'assurer que toutes les plaintes sont traitées avec le plus grand sérieux et le plus grand professionnalisme.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique concerne les plaintes relatives aux services municipaux, y compris les programmes, les installations, les actions du personnel, les décisions ou les recommandations prises ou omises au cours de l'administration de la municipalité.

La présente politique ne couvre pas les sujets suivants :



Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

- Les questions régies par la législation fédérale ou provinciale, y compris :
 - Les processus législatifs établis par des lois supérieures
 - Les questions relevant de la *Lois sur l'aménagement de territoire*, y compris le plan officiel
 - Le règlement de zonage
 - Normes en matière des biens immobiliers conformément au *Code de la construction de l'Ontario*.
- Décisions prises par le conseil ou un comité du conseil
- Plaintes concernant la conformité du Conseil aux dispositions de la *Loi sur les municipalités* relatives aux réunions publiques.
- Services qui ne sont pas fournis par la Ville de Smooth Rock Falls.
- Allégations concernant les contraventions des membres du Conseil au Code de conduite du Conseil.
- Plaintes concernant les employés à l'interne
- Plaintes ou demandes de renseignements de la part de soumissionnaires ou de soumissionnaires potentiels.
- Réclamations d'assurance
- Litiges en cours
- Affaires traitées par des tribunaux, des cours de justice, des commissions quasi-judiciaires, etc.
- Commentaires, suggestions ou demandes de renseignements informels.

Si, après avoir épuisé toutes les procédures de traitement de plaintes prévues par la présente politique, un plaignant estime que le traitement a été inadéquat, il peut soumettre sa plainte au bureau de l'Ombudsman pour une enquête plus approfondie.

4. TERMES ET DÉFINITIONS

“**Plainte**” veut dire l'expression d'un mécontentement lié aux opérations, à un service ou à un programme municipal, à une installation ou à un membre du personnel, lorsqu'un citoyen estime que la municipalité n'a pas fourni une expérience de service satisfaisante pour le client au point de prestation du service et qu'une réponse ou une résolution est explicitement ou implicitement attendue.



Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

“**Bureau de la greffière**” veut dire la greffière ou la greffière adjointe de la Ville de Smooth Rock Falls.

“**Plaignant**” veut dire la personne qui n’est pas satisfaite et qui dépose une plainte dans le cadre de la présente politique.

“**Département**” veut dire la division de la municipalité qui serait responsable du traitement de la plainte.

“**Commentaires**” veut dire une idée soumise à la municipalité par un client dans le but d’améliorer les services, les programmes, les produits et les processus.

“**Requête**” veut dire une demande générale ou spécifique pour un service ou une demande d’information concernant un produit ou un service de la municipalité faite par un client et qui est résolue au moment de la prestation de service.

5. PROCÉDURES

Les procédures de traitement des plaintes générales sont conçues pour établir une approche organisée, cohérente et respectueuse du traitement des plaintes. Ces procédures définissent clairement les étapes et les normes qui assurent que chaque plainte est traitée avec professionnalisme, équité et transparence, qu’elle qu’en soit le résultat. Chaque plainte reçoit l’attention qu’elle mérite et les employés visent à y répondre rapidement et respectueusement, en reconnaissant la diversité des besoins et des attentes de la communauté.

Lignes directrices pour le traitement des plaintes

1. Le respect et la non-discrimination

La municipalité reconnaît l’importance de maintenir des interactions respectueuses et non discriminatoires avec tous les membres de la communauté. La soumission d’une plainte n’aura jamais d’impact négatif



Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

sur les relations futures d'une personne avec la municipalité, assurant que tous les membres de la communauté puissent exprimer leurs préoccupations sans crainte de représailles. Cet engagement réaffirme le dévouement de la municipalité envers l'inclusivité, la transparence et la confiance du public.

2. **Accessibilité et réceptivité**

La municipalité reconnaît que l'accessibilité est essentielle à l'établissement de la confiance du public et veille à ce que les plaintes puissent être soumises sous différentes formes – en ligne, par courrier électronique, en personne ou par la poste – ce qui permet au plaignant de choisir la méthode qui répond le mieux à ses besoins. En accusant réception de chaque plainte dans les deux jours ouvrables, la municipalité assure aux plaignants que leurs préoccupations sont prises au sérieux et qu'une réponse en temps opportun est une priorité.

3. **Tolérance zéro pour les comportements agressifs**

La municipalité est engagée à assurer un environnement sûr et constructif tant pour les membres de la communauté que pour les employés. La municipalité maintient une politique de tolérance zéro vis-à-vis des comportements violents, agressifs ou abusifs de la part des plaignants. Afin de favoriser un échange productif, les employés sont encouragés à ne répondre qu'aux plaintes présentées de manière non violentes et respectueuse. Cette politique protège la dignité et la sécurité des employés et du public, en veillant à ce que toutes les interactions reflètent le respect mutuel nécessaire pour une résolution efficace.

4. **Résolution constructive et amélioration continue**

Le processus de plainte est structuré non seulement pour résoudre les problèmes individuels, mais également pour identifier les opportunités d'amélioration continue des services de la municipalité. Dans la mesure du possible, les employés sont encouragés à résoudre les préoccupations au premier point de contact, ce qui minimise la nécessité d'une escalade et favorise une culture proactive de l'amélioration des services. En cas the



Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

problèmes ne pouvant être résolu immédiatement, des procédures formelles fournissent une approche structurée pour une enquête approfondie et une action appropriée.

5. Confidentialité et vie privée

La municipalité est résolue au traitement des plaintes en adhérant strictement aux normes de confidentialité et de respect de la vie privée. Toutes les informations personnelles et relatives aux plaintes sont conservées et gérées en toute sécurité conformément aux politiques relatives à la gestion des records de la municipalité, en veillant à ce que les informations sensibles ne soient accessibles qu'au personnel concerné et impliqué dans le processus de résolution des plaintes.

6. Équité et impartialité

Chaque plainte est revue de manière impartiale, avec des procédures claires qui guident les employés pour assurer un traitement équitable et impartial. Le bureau de la greffière supervise la procédure de traitement des plaintes, et ne délègue les pouvoirs d'enquête et de réponse que lorsqu'il n'y a pas de conflit d'intérêts. Cette approche impartiale favorise des résultats équitables et accroît la confiance de la communauté dans l'engagement de la municipalité pour le traitement équitable.

La création d'un environnement favorable aux commentaires

La municipalité comprend qu'un environnement favorable aux commentaires est essentiel pour renforcer les relations avec la communauté. En établissant des procédures bien définies pour le traitement des plaintes, la municipalité démontre son engagement envers l'écoute des préoccupations de la communauté, la résolution rapide des problèmes et l'ajustement des politiques et procédures de la municipalité. Cette approche permet non seulement de répondre aux préoccupations immédiates, mais également de favoriser les améliorations à long terme, contribuant ainsi à construire une communauté où les habitants, les entreprises et les visiteurs se sentent valorisés, entendus et respectés.



Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

Résolution au premier point de contact

Les employés sont encouragés de résoudre les préoccupations de manière informelle au premier point de contact au sein du département concerné. Cette approche proactive permet de traiter les préoccupations rapidement et efficacement, en minimisant la nécessité d'une escalade. Les employés sont tenus d'écouter attentivement, de garder l'esprit ouvert et de faire tout leur possible pour résoudre les préoccupations dans les plus brefs délais. De plus, les employés sont encouragés à identifier toute amélioration potentielle d'un service lors de leur interaction avec le public. Si une résolution informelle n'est pas possible, les employés guideront le plaignant tout au long de la procédure de plainte formelle. Bien qu'il s'agisse d'une procédure informelle, le bureau de la greffière veillera à ce qu'un formulaire de plainte soit rempli et signé par le plaignant. Toutefois, ce formulaire ne sera pas enregistré dans le portail CloudPermit à moins que le problème évolue vers une plainte formelle.

Procédure de plainte formelle

Lorsqu'une résolution ne peut être obtenue de manière informelle, la municipalité propose une procédure de plainte formelle afin d'assurer un traitement cohérent. Les plaintes peuvent être soumises en ligne sur le site web de la municipalité, par courrier électronique, en personne à l'hôtel de ville ou par la poste à l'adresse officielle de la municipalité. Les plaignants doivent fournir leurs coordonnées (les plaintes anonymes ne sont pas acceptées), une description détaillée de la plainte, y compris les dates et les contacts pertinents, ainsi qu'un aperçu du résultat souhaité.

Révision et enquête

Dès réception d'une plainte formelle, le bureau de la greffière en accusera réception dans un délai de deux (2) jours ouvrables. La plainte sera ensuite revue sans délai et transmise au responsable du département concerné, à moins que le responsable du département ne soit nommé dans la plainte.

Le bureau de la greffière tiendra un registre complet de toutes les plaintes dans le portail en ligne CloudPermit, en assurant la gestion sécurisée des dossiers conformément à la politique de gestion des records de la municipalité. Ce



Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

registre comprendra tous les documents de communication, les correspondances électroniques et toute autre documentation pertinente relative à chaque plainte. Dans les cas où une plainte présente un intérêt public important, le bureau de la greffière peut informer le conseil de l'enquête en cours, à des fins de transparence et de sensibilisation.

La communication continue

Le responsable du département qui traite la plainte veillera à ce qu'une communication régulière soit maintenue avec le plaignant concernant l'état d'avancement de son dossier. Au minimum, le responsable du département fournira au plaignant des mises à jour écrites sur une base mensuelle, détaillant l'état d'avancement, les prochaines étapes et le délai prévu pour la résolution de la plainte. Cette communication régulière a pour but de tenir le plaignant pleinement informé et engagé tout au long de la procédure de résolution de la plainte.

Décision finale et réponse

La municipalité fournira une réponse écrite indiquant si la plainte est fondée ou non, les raisons de la décision et toute mesure prise par la municipalité en conséquence.

Processus de recours

Après la décision finale, aucun autre recours n'est possible dans le cadre de la municipalité. Toutefois, si le plaignant n'est pas satisfait de la procédure ou du résultat, il peut demander une révision externe auprès du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario. L'ombudsman a le pouvoir de revoir le traitement, les mesures prises et la conclusion de la plainte, en s'assurant que le processus est conforme aux politiques et aux règlements municipaux, ainsi qu'aux normes d'équité.

En mettant en œuvre ces procédures, la municipalité réaffirme son engagement envers la responsabilisation, le professionnalisme et la réceptivité, en traitant chaque plainte avec soin et diligence.



POLITIQUE

Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

6. RAPPORTS

Le bureau de la greffière doit préparer un rapport annuel à l'intention du Conseil, qui comprend le nombre de plaintes reçues au cours de l'année résumées par catégories et des informations sur le respect des niveaux de service.

7. REVUE

La présente politique sera réexaminée tous les cinq (5) ans.

Clause de non-responsabilité

En cas de divergences, de différences ou d'incohérences entre les versions anglaise et française de la présente politique, la version anglaise prévaut.



Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8



Ville de Smooth Rock Falls Formulaire de plainte générale

Instructions : Veuillez remplir le formulaire ci-dessous dans son intégralité et fournir le plus de détails possibles. Si cette préoccupation est liée à un règlement municipal, veuillez remplir le formulaire intitulé « Formulaire de plainte concernant l'application d'un règlement municipal ».

Plaignant:

Prénom

Nom de famille

Adresse

Casier postal #

No. de téléphone

Adresse courriel

Détails de la plainte



POLITIQUE

Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

Signature _____ Date _____

Pour usage interne :

Le département municipal concerné: _____



Sujet: Politique relative au traitement des plaintes générales	No. de la politique:	POL-M04-01
Document d'origine: Règlement Municipal No. 2024-40	Date d'entrée en vigueur:	November 4, 2024
Département: Médias et relations publiques	Revue:	
Approuvé par: Le conseil municipal	Pages:	8

ANNEXE 'A'
ORGANIGRAMME POUR LA POLITIQUE MUNICIPALE EN MATIÈRE DES PLAINTES

