

Déclaration de services aux citoyens

Volet Famille et Enfance

1. Nos objectifs

Un personnel courtois

- Agir avec courtoisie lors de nos échanges et faire preuve, en toute circonstance, de politesse et de délicatesse.

Une information claire et accessible

- Utiliser un langage clair et simple dans nos communications écrites lors d'une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif et lors du versement des subventions;
- Mettre à la disposition du public, dans notre site Internet, une information mise à jour régulièrement concernant la politique familiale, nos programmes et nos services.

Un soutien adapté aux services de garde éducatifs

- Accorder une écoute attentive et offrir un soutien constant à la recherche de solutions aux problèmes soulevés lors de la mise sur pied ou de la consolidation d'un service de garde éducatif;
- Délivrer les nouveaux permis de service de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt, par une promotrice, un promoteur ou un groupe promoteur, d'un dossier de demande complet et conforme.

Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs

- Procéder à une inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture en vue de s'assurer du respect des lois et règlements et de la qualité des services en matière de santé et sécurité.

Des services accessibles

- Assurer l'accès téléphonique à l'une ou à l'un de nos préposés du centre de renseignements dans un délai n'excédant pas trois minutes, et ce, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30;
- Répondre dans un délai de dix jours ouvrables à vos demandes écrites de renseignements ou vous confirmer, à l'intérieur du même délai, le moment où une réponse pourra vous être transmise.

La confidentialité

- Assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la législation.

2. Une rétroaction des plaintes

Le Ministère s'est aussi fixé des objectifs concernant le traitement des plaintes qu'il reçoit. À cet égard, ses objectifs sont :

- Recevoir et traiter votre plainte en toute confidentialité, dans le respect des personnes et pour le meilleur intérêt des enfants et des parents;

- Traiter rapidement et de façon prioritaire les plaintes qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants;
- Communiquer avec vous dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte afin d'en accuser réception et d'amorcer le processus d'examen de celle-ci;
- Vous informer du résultat de l'examen de la plainte et des actions prises, ou qui seront prises, dans un délai maximum de 45 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

3. Pour obtenir des renseignements :

Pour obtenir des renseignements concernant la politique familiale, nos programmes ou nos services, y compris les services de garde éducatifs, ou si vous avez des commentaires, des suggestions ou une plainte à formuler, communiquez avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille :

sur notre site Internet

www.messf.gouv.qc.ca

par courrier électronique

famille@messf.gouv.qc.ca

par téléphone

Service des renseignements à la population : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Région de Québec : (418) 643-2323

Région de Montréal : (514) 873-2323

Ailleurs au Québec : 1 800 363-0310 (sans frais)

Service aux sourds et aux malentendants : 1 800 363-0310

en personne ou par courrier

Québec

425, rue Saint-Amable, RC
Québec (Québec) G1R 4Z1

Montréal

600, rue Fullum, 6^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7

4. Pour obtenir des renseignements sur les services concernant les prestations familiales, vous pouvez communiquer avec la Régie des rentes du Québec :

par téléphone

Au Centre d'appels, entre 8 h et 17 h 30

Région de Québec : (418) 643-3381
Région de Montréal : (514) 864-3873
Numéro sans frais : 1 800 667-9625
Service aux sourds et aux malentendants : 1 800 603-3540

par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Pour des renseignements sur la publication *Déclaration de services aux citoyens* de la Régie des rentes du Québec, vous pouvez vous adresser au (418) 643-5185 ou consulter le site Internet de la Régie : www.rrq.gouv.qc.ca.