

Métadonnées : Évaluation du rendement des normes communes de service du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs

Ce tableau fournit des informations essentielles sur les données du programme.

Titre	Évaluation du rendement des normes communes de service du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs
Résumé	<p>Les normes communes de service (NCS) de la fonction publique de l'Ontario (FPO) sont des normes à l'échelle de l'organisation qui favorisent la prestation de services de qualité, ce qui aide la FPO à mériter le respect de la clientèle et renforce la fierté et la confiance dans le service public.</p> <p>Les catégories de NCS sont les suivantes :</p> <p>Par téléphone - Les appels seront pris dans un délai maximal de quatre sonneries durant les heures d'ouverture ou acheminés à la messagerie vocale. Les appels seront retournés dans un délai d'un jour ouvrable. Les appels reçus à un centre d'appel durant les heures d'ouverture seront pris dans un délai de deux minutes, à moins d'avis contraire.</p> <p>En personne - Les services dispensés par le personnel seront ouverts de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés), à moins qu'un horaire différent soit affiché. Pour les clients qui se rendent dans un centre de services sans rendez-vous, le temps d'attente sera de moins de 20 minutes, sauf indication contraire.</p> <p>Par courrier électronique et en ligne - On accusera réception des courriels et des messages en ligne dans un délai de 2 jours ouvrables et on y répondra dans un délai de 15 jours ouvrables. Si l'on ne peut pas répondre immédiatement à la question, on transmettra, dans un délai de 15 jours ouvrables, une date estimative du moment où on sera en mesure de fournir une réponse complète.</p> <p>Par la poste et par télécopieur - On répondra aux transmissions par télécopieur et aux lettres envoyées par la poste qui exigent une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables. Si l'on ne peut pas répondre immédiatement à la question, on transmettra, dans un délai de 15 jours ouvrables, une date estimative du moment où on sera en mesure de fournir une réponse complète.</p> <p>Médias sociaux - Les services des médias sociaux assurés par le personnel seront disponibles de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés), à moins d'indication contraire. Durant ces périodes, toutes les interactions offrant une possibilité de service recevront une réponse pour accuser réception ou pour répondre à la demande et ce, dans les 4 heures ouvrables. Pour les demandes dont la réception a été confirmée, une réponse définitive sera fournie dans les 5 jours ouvrables. Pour les demandes complexes qui nécessitent plus de temps, une notification sera fournie ou un autre mode de communication choisi.</p>
Statut	Continu
Personne-ressource	Nom : Michelle Goodwin Téléphone : 647 200 8792 Courriel : michelle.goodwin@ontario.ca Organisation : Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs Rôle : Auteur
Parties responsables citées	Nom : Michelle Goodwin Téléphone : 647 200 8792 Courriel : michelle.goodwin@ontario.ca

	Organisation : Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs Rôle : Conservatrice
Limites géographiques	<i>Aucun attribut géographique n'est associé à ces données. La géographie est associée à l'ensemble de la province de l'Ontario.</i>
Date	4 février 2022