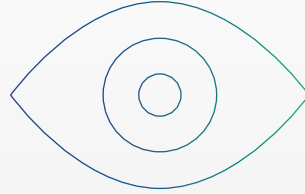




NOTRE VISION

Une Ville branchée sur ses citoyens, participative, active et fière de son territoire.



NOS VALEURS



LA SOLIDARITÉ

Adhérer à la mission et aux valeurs de la Ville dans une perspective d'amélioration continue.

L'EFFICIENCE

Agir avec rigueur, efficacité et qualité, et ce, de manière proactive dans le respect des instances et des processus.

LA COMMUNICATION

Communiquer de façon claire et transparente dans un esprit d'ouverture aux autres et aux technologies.

LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

Favoriser le respect et l'entraide afin d'offrir une expérience citoyenne optimale.



VOUS AVEZ UNE SUGGESTION, UN COMMENTAIRE OU UNE PLAINTE À FORMULER ?

- / Si vous êtes insatisfait des services rendus;
- / Si vous avez épuisé les recours administratifs auprès d'un service;
- / Si vous désirez transmettre des suggestions ou porter plainte;

> **CONTACTEZ LE BUREAU CITOYEN** <

Le Bureau citoyen analysera votre situation avec diligence, de manière indépendante, confidentielle, impartiale et équitable.

Bureau citoyen: 100, rue Taschereau Est, C. P. 220
Bureau 504 (5^e Niveau)
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C3

Courriel: bureaucitoyen@rouyn-noranda.ca
Téléphone: 819 797-7110, poste 7368

Responsable du Bureau: **M. Simon Lapierre**, adjoint à la directrice générale et conseiller à la qualité du service

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Hôtel de ville
100, rue Taschereau Est, C.P. 220
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C3

Téléphone: **819 797-7111** (réceptionniste)
819 797-7110 (reconnaissance vocale)

Info-Visez Vert: 819 797-7114

Info-Permis: 819 797-7568

Usine de filtration: 819 797-7100

Urgence travaux publics: 819 797-7121

Site Web: www.rouyn-noranda.ca

Courriel: info@rouyn-noranda.ca

Heures d'ouverture: du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et
de 13 h 30 à 16 h 30



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS :

UN ENGAGEMENT À VOUS OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ.



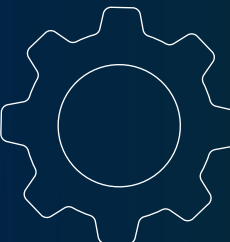
La présente déclaration de services représente l'engagement que la Ville de Rouyn-Noranda prend afin d'offrir des services de qualité à ses citoyennes et citoyens.

Vous trouverez dans ce document nos engagements à l'égard de l'accueil, de la qualité, de l'information ainsi que du traitement des demandes qui sont adressées à la Ville. Ces engagements représentent l'assise d'un important changement dans la relation de la Ville avec ses citoyens.

Basée sur la volonté de rapprocher le citoyen et la Ville, cette déclaration s'inscrit dans une vision d'avenir durable tournée vers l'amélioration continue des services offerts aux Rouynorandiennes et Rouynorandiens.

NOTRE MISSION

La Ville de Rouyn-Noranda, par son leadership, mobilise l'ensemble de sa communauté pour faire face aux enjeux collectifs et répondre aux préoccupations et au mieux-être de ses citoyennes et citoyens. Pour ce faire, elle assure un environnement propice à la vitalité économique dans une perspective de développement durable.



NOS SERVICES OFFERTS AUX CITOYENS

L'ensemble des services offerts directement à la population par la Ville de Rouyn-Noranda est visé par la présente déclaration de services aux citoyens:

AÉROPORT

- › Aérogare
- › Stationnement
- › Sécurité-Sûreté
- › Transport aérien

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET URBANISME

- › Analyse de conformité à la réglementation municipale
- › Développement domiciliaire
- › Analyse de droits acquis
- › Insalubrité
- › Contrôle des animaux
- › Inspection
- › Cours d'eau
- › Installation septique
- › Cyclo-voie du partage des eaux
- › Permis et certificat d'autorisation
- › Demande d'autorisation en zone agricole
- › Programmes d'aide financière variés (revitalisation et rénovation des façades)
- › Demande de dérogation mineure
- › Règlementation d'urbanisme et municipale
- › Règlementation d'urbanisme
- › Sentiers VHR

COMMUNICATIONS, TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET SERVICES DE PROXIMITÉ

- › Activités de presse
- › Services de proximité (bureaux de quartier)
- › Information destinée à la population
- › Site Web
- › Médias sociaux
- › Soutien et accompagnement des conseils de quartier
- › Publicités

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

- › Accompagnement des entreprises et promoteurs
- › Relations avec intervenants et ministères

GREFFE ET CONTENTIEUX

- › Accès à l'information
- › Ententes
- › Archives
- › Réclamations
- › Assermentations
- › Règlements
- › Contrats notariés
- › Servitudes
- › Dossiers légaux
- › Sollicitations
- › Documents officiels
- › Ventes de terrains résidentiels

LOISIRS, CULTURE, VIE COMMUNAUTAIRE ET SOUTIEN AUX ORGANISMES

- › Arénas, patinoires
- › Services aquatiques
- › Bibliothèques
- › Programme jeunesse
- › Cimetières
- › Soutien aux organismes et événements
- › Entretien des espaces verts
- › Terrains de sport
- › Location de plateaux sportifs intérieurs et extérieurs
- › Théâtre du cuivre
- › Parcs, jeux d'eau
- › Transport en commun

RESSOURCES HUMAINES

- › Recrutement de main-d'œuvre

SÉCURITÉ INCENDIE ET SÉCURITÉ CIVILE

- › Brigadiers scolaires
- › Sécurité civile
- › Intervention d'urgence
- › Stationnements et parcomètres (constats d'infraction)
- › Prévention et éducation
- › Protection des personnes et des biens

TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES TECHNIQUES

- › Aqueduc, égouts
- › Lampadaires
- › Balayage
- › Marquage (peinture de rues)
- › Branchement au réseau
- › Signalisation et feux de circulation
- › Compteurs d'eau
- › Usine de filtration
- › Déneigement
- › Voirie
- › Immeubles

TRÉSORERIE ET SERVICES ADMINISTRATIFS

- › Appels d'offres
- › Paiement des taxes
- › Baux (sablière, gravière)
- › Paiement de loyer, transfert de bail
- › Cartes et géomatique
- › Recouvrement
- › Foresterie
- › Rôle d'évaluation (révision)
- › Matières résiduelles

NOTRE ENGAGEMENT

VOUS ACCUEILLIR



- / Avec respect et écoute;
- / En utilisant un langage simple, clair et précis;
- / Avec expertise et compétence pour répondre à votre demande;
- / En offrant notre soutien pour traiter votre demande.

VOUS SERVIR



- / Avec simplicité, efficacité et équité;
- / En prenant soin d'expliquer les motifs appuyant nos décisions;
- / En toute transparence par le suivi de nos engagements et la publication de nos résultats.

VOUS INFORMER DES DÉLAIS



- / En vous donnant une estimation du délai de traitement de votre demande;
- / En vous assurant un suivi lorsqu'un délai supplémentaire est nécessaire;
- / Lorsque vous laissez un message dans une boîte vocale ou par courriel, un rappel ou un accusé de réception vous sera transmis à l'intérieur d'un délai de 2 jours ouvrables;
- / Si vous portez plainte,
 - › un rappel ou un accusé de réception vous sera acheminé dans les 5 jours ouvrables ou moins à compter de sa réception.
 - › Le traitement sera effectué dans les 30 jours ouvrables ou moins suivant sa réception.

VOUS ASSURER DES SERVICES FIABLES ET DE QUALITÉ



- / Par l'attribution d'une personne responsable ou d'un numéro de suivi associé à votre requête;
- / En assurant l'amélioration continue de la qualité des services par un Bureau du citoyen responsable du traitement des suggestions et des plaintes.

VOTRE RESPONSABILITÉ : NOUS AIDER À MIEUX VOUS SERVIR

- / En faisant preuve de respect mutuel dans vos interactions avec le personnel;
- / En formulant des demandes claires et en précisant vos attentes;
- / En fournissant tous les renseignements et documents demandés.