

Exécution des arrêtés (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2020 - juin 2021

Sécurité communautaire														
Piliers	Objectifs du Bureau	Service	Division	Nom du service	Service auxiliaire	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2020-2021	Cible atteinte 2019-2020	Cible atteinte 2018-2019	Résultats / Commentaire	
Social	S'assurer que la Ville de Moncton est une collectivité sécuritaire et respectueuse en faisant appliquer les arrêtés municipaux.	Exécution des arrêtés	S.O.	Exécution des arrêtés	Traitement des plaintes	Plaignant	Service public offert aux contrevenants potentiels dans le cadre des arrêtés et aux plaignants pour leur permettre de se conformer aux différents arrêtés de la Ville.	Réponse au plaignant	<ul style="list-style-type: none"> • Délai de 48 heures pour accuser réception de la plainte et pour l'enregistrer dans notre système pour enquête. • Cible: 95 % des cas 	90 %	Oui	-	<ul style="list-style-type: none"> • 1 404 demandes de services entre juillet 2020 et juin 2021 	
									<ul style="list-style-type: none"> • Délai de 48 heures pour donner suite à une demande d'information sur des services ou des dossiers existants en ce qui concerne le statut de la demande de service ou du dossier. • Cible: 95 % des cas 	75 %	Non	-	<ul style="list-style-type: none"> • 75 % des demandes soumises sont actualisées en moins de quatre jours ouvrables (le délai de réponse de 48 heures n'a pas été respecté à cause de la dotation et de la hausse du nombre de demandes de service.) • On envisage l'option libre-service pour Infor, afin de permettre aux clients de suivre le statut des demandes de service. 	
									<ul style="list-style-type: none"> • Délai de moins de quatre jours ouvrables à partir de la réception de la plainte; suivi ou prochaines étapes, y compris les délais. • Cible: 95 % des cas 	Non	Non	-	<ul style="list-style-type: none"> • Nous sommes toujours en train de mettre en œuvre les résultats de l'Étude sur l'amélioration des services, notamment les réponses automatisées dans Infor, dans les cas où les demandes de service sont fermées et deviennent des cas (stade de l'exécution). 	
					Patrouilles dans les rues — Arrêtés relatifs à la mendicité et au stationnement sur rue	Contrevenants et citoyens	Service public offert aux contrevenants potentiels dans le cadre des arrêtés relatifs au stationnement sur rue et aux plaignants pour leur permettre de se conformer aux différents arrêtés de la Ville.	Délivrance d'avis d'infraction	Agents communautaires menant des patrouilles 24 heures sur 24 et sept jours sur sept	Oui	Oui	Oui		
Governance	S'assurer que les arrêtés municipaux sont mis au point et respectés pour assurer dans l'ensemble la sécurité et l'agrément de la collectivité.	Exécution des arrêtés	S.O.	Permis d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Propriétaires et chauffeurs de taxis • Prêteurs sur gages • Parcs de maisons mobiles • Marchands ambulants • Permis pour panneaux portatifs • Vendeurs ambulants • Fournisseurs de services d'immobilisation de véhicules • Permis pour cafés-terrasses 	Demandeurs	Service de délivrance de permis pour certaines entreprises et activités selon les modalités de la <i>Loi sur les municipalités</i> en veillant à respecter les arrêtés applicables.	<ul style="list-style-type: none"> • Propriétaires et chauffeurs de taxis • Prêteurs sur gages • Parcs de maisons mobiles • Marchands ambulants • Permis pour panneaux portatifs • Vendeurs ambulants • Fournisseurs de services d'immobilisation de véhicules • Permis pour cafés-terrasses 	<ul style="list-style-type: none"> • Les permis sont délivrés dans un délai de trois à cinq jours ouvrables de la réception des demandes complètes • Cible: 95 % des cas 	Oui	Oui	Oui		