

358

DB16

Projet de construction d'un complexe
de liquéfaction de gaz naturel à Saguenay

6211-19-030

GESTION DES REQUÊTES

PROCÉDURE D'ACHEMINEMENT

**SERVICE DES
COMMUNICATIONS
ET DES RELATIONS
AVEC LES CITOYENS**

RÉCEPTION AUX COMMUNICATIONS

A) Par téléphone au 418-698-3000

B) Par le Web et courriel Infoville : ville.saguenay.ca

C) Par les médias sociaux : Facebook ville

D) Au comptoir : Mairie, arrondissements, travaux publics, etc.

TRAITEMENT AUX COMMUNICATIONS

0) Réponse directe au requérant (information ou solution disponible lors du contact)

1) Transfert à permis et programmes (téléphone, courriel, portail web ou comptoir)

2) Intégration au système de requêtes et suivi du service concerné (Travaux publics, arrondissement)

3) Transfert à la coordination des mesures d'urgences (comité consultatif de gestion de risques)

4) Transfert au Cabinet de la mairesse ou au Bureau de l'ombudsman

COORDINATION DES MESURES D'URGENCE

TRANSFERT À LA COORDINATION DES MESURES D'URGENCE

- ▶ Détermination du niveau d'urgence
- ▶ Si besoin, communication directe avec le répondant de l'entreprise industrielle visée par le requérant
- ▶ Convocation d'une réunion du Comité consultatif en gestion des risques*, en présence du répondant de l'entreprise industrielle visée par le requérant
- ▶ Retour rapide auprès du requérant

Comité consultatif en gestion des risques : Ce comité multidisciplinaire formé de ressources humaines internes et externes se veut une structure flexible, non permanente, permettant la mise en commun des expertises en matière de risques présents sur le territoire, réels ou imminents

NOS STANDARDS MUNICIPAUX (tous les services)

- ▶ **Prise en charge rapide**
- ▶ **Courtoisie**
- ▶ **Équité**
- ▶ **Compétence**
- ▶ **Engagement**

SI INTÉGRATION AU SYSTÈME REQUÊTES

- ▶ Réception de la requête (4 moyens)
- ▶ Identification du requérant
- ▶ Identification de la problématique
- ▶ Envoi vers un destinataire
- ▶ Rapport du destinataire
- ▶ Fermeture de la requête

DIVISION PERMIS, PROGRAMMES ET INSPECTIONS

RÉCEPTION

(provenance Requêtes
Communications ou autres)

TRAITEMENT

- ▶ Formulaire de dénonciation
- ▶ Création de la plainte
- ▶ Validation

- ▶ Inspection
- ▶ Suivi informatique de la requête (logiciel)
- ▶ Production d'un rapport

AVIS ET COMMUNICATION

- ▶ Contact avec le citoyen
- ▶ Transmission d'un avis s'il y a lieu
- ▶ Émission d'un constat s'il y a lieu
- ▶ Poursuite en cours s'il y a lieu

FINALITÉ

- ▶ Fermeture du dossier
- ▶ Réactivation s'il y a lieu

Ville de
Saguenay

