

Une réorganisation administrative pour améliorer le service aux citoyens

Magog, le 7 avril 2021 – Le conseil municipal de la Ville de Magog a approuvé, hier soir lors de la séance publique, la mise en œuvre du plan de réorganisation qui permettra de continuer à améliorer le service aux citoyens.

Présentement sous la supervision de la Direction trésorerie et finances, l'équipe responsable de recevoir et de traiter les plaintes et les requêtes, communément appelée Service GO, se joindra à la Direction communications et technologies de l'information. Cette décision a été prise pour optimiser l'organisation du travail et pour continuer à améliorer la qualité du service rendu à la population.

Pour accompagner l'équipe en place dans cette transition, un poste de superviseur services aux citoyens a été créé pour une durée de deux ans. Il se joindra aux trois agents services aux citoyens déjà en place. Parmi les responsabilités qui lui seront confiées, il assurera, entre autres, le suivi des opérations du centre de plaintes et des requêtes. Il sera également responsable de veiller à la mise en place des méthodes de travail et de processus de suivi qui permettront de continuer à bonifier la qualité du service offert.

Cette réorganisation administrative permet d'assurer l'évolution du Service GO selon les meilleurs standards en termes de satisfaction de la clientèle. « GO » est l'acronyme de « guichet ouvert », un service qui a été créé en 2016 pour permettre à la population de joindre la Ville de Magog plus facilement. Depuis son implantation, le nombre d'utilisateurs est en constante augmentation. En 2020, cette équipe a traité 35 000 appels et enregistré près de 10 000 requêtes.

« Le jumelage du service aux citoyens avec la Direction communications et technologies de l'information est un mariage naturel », affirme le directeur général de la Ville de Magog, M^e Jean-François D'Amour. « Que ce soit via l'un de nos nombreux outils de communication ou par téléphone, le mandat de ces équipes est de veiller à informer les citoyens. Leurs expertises seront mises à contribution selon une vision commune. »

Suivant cette réorganisation, la Direction communications et technologies de l'information portera désormais le nom de Direction communications, technologies et services aux citoyens.

-30-

Source :

Direction communications et technologies de l'information
Ville de Magog
819 843-3333, poste 444

