

Cycle financier de l'Ontario >

L'économie de l'Ontario >

Emprunts et dette (OOF) >

Système fiscal de l'Ontario v

▶ Crédits, avantages et incitatifs

▶ Oppositions et appels

▶ Évaluation des biens commerciaux

▶ Taux des taxes / impôts, taux d'intérêt et revenus

▶ Taxes / impôts et redevances

▶ Vérifications

Données démographiques >

Formulaires et publications >

ONT-TAXS en ligne >

Sujets populaires >

Explorer le gouvernement >

Renseignements >

Abonnez, soyez branché v

▶ Alertes par Courriel 

▶ Suivez-nous sur Twitter 

Ressources supplémentaires >

Normes et engagements en matière de services: 2015-16

Ministère des Finances de l'Ontario
Rapport public annuel

Normes et engagements en matière de services

Du 1er avril 2015 au 31 mars 2016



Ministère des Finances

Sommaire du rendement

Dans le cadre de son rôle d'administration des lois fiscales et des programmes d'avantages fiscaux de l'Ontario, le ministère des Finances s'engage à mesurer son rendement en fonction d'un ensemble de normes de service. Tous les ans, les résultats sont analysés et font l'objet d'un rapport public pour relever les occasions d'amélioration continue de la prestation des services à la population de l'Ontario.

En 2015-2016, nous avons mesuré notre rendement relativement à sept normes de service dans quatre catégories de services : service à la clientèle; approbations et décisions; information et permis, licences, certificats et inscriptions et financement. Les résultats montrent que le ministère a atteint ses cibles pour l'ensemble des sept normes de service.

Si vous désirez formuler des commentaires sur votre expérience en ce qui a trait aux services du ministère ou participer au processus d'examen des normes, veuillez communiquer avec le ministère des Finances.

Poste :

Ministère des Finances
33, rue King Ouest
Oshawa (Ontario), Canada
L1H 8H5

Tél. : 1 866 ONT-TAXS (1 866 668-8297)
Télééc. : 1 866 888-3850
ATS : 1 800 263-7776

Courriel : financecommunications.fin@ontario.ca

Aperçu des données sur le rendement				
Catégorie	Nombre total de normes de service	Nombre de normes pour lesquelles le résultat est :		
		Objectif atteint à 95 % ou plus	De 75 à 94 % de l'objectif atteint	Moins de 75 % de l'objectif atteint

Service à la clientèle	1	1	-	-
Approbations et décisions	3	3	-	-
Information et permis, licences, certificats et inscriptions	1	1	-	-
Financement	2	2	-	-
TOTAL	7	7	-	-

Résultats par catégorie, programme et norme de service

Service à la clientèle				
Programme/service	Norme de service	Cible (%)	Chiffres réels (%)	Résultat ¹
Perceptions	Nous cesserons les saisies de salaire, mettrons fin aux mandats de saisie de biens et accorderons mainlevée du privilège dans les 30 jours qui suivront la réception du paiement de la totalité de l'impôt, des intérêts et des pénalités exigibles.	100	99	Cible atteinte

Approbations et décisions				
Programme/service	Norme de service	Cible (%)	Chiffres réels (%)	Résultat
Oppositions et appels	Nous accuserons réception de l'avis d'opposition dans un délai de 5 jours ouvrables.	100	100	Cible atteinte
	Nous réglerons les oppositions portant sur les intérêts et les pénalités dans les deux mois de la date de réception.	90	93	Cible atteinte
	Nous réglerons les oppositions portant sur autre chose que les intérêts et les pénalités dans les 18 mois de la date de réception.	80	95	Cible atteinte

Information et permis, licences, certificats et inscriptions				
Programme / service	Norme de service	Cible (%)	Chiffres réels (%)	Résultat ¹
Tous les programmes du Ministère – Administration de comptes	Inscriptions Nous accuserons réception des inscriptions et effectuerons les inscriptions dans les délais ci-dessous. <u>Entente internationale concernant la taxe sur les carburants</u> Service au comptoir – le jour même Par la poste – dans les 15 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande <u>Taxe sur les carburants et le tabac</u> Dans les 15 jours qui suivent la réception de la demande et de la caution requise <u>Autres programmes</u>	90	90	Cible atteinte

	Par téléphone – 1 jour ouvrable Par la poste – 1 jour ouvrable Service au comptoir – 1 jour ouvrable Entreprises branchées de l'Ontario – dans les 15 jours ouvrables Mises à jour du rôle d'imposition Lorsque vous nous aviserez de changements touchant vos renseignements personnels ou ceux de votre société, nous les apporterons rapidement. Au comptoir et par téléphone – dans les 2 jours ouvrables Par la poste et en ligne sur la page ONT-TAXS (Internet) – dans les 15 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande Redressements des comptes Ces redressements seront effectués dans un délai de 30 jours ouvrables lorsque nous aurons reçu tous les renseignements nécessaires. Remboursements Si un contribuable demande un remboursement d'impôt, il sera traité dans les 40 jours ouvrables de la réception des renseignements nécessaires.			
--	--	--	--	--

Financement				
Programme/ Service	Norme de service	Cible (%)	Chiffres réels (%)	Résultat ¹
Prestations – Régime de revenu annuel garanti (RRAG)	Nous confirmerons votre admissibilité dans les 60 jours de la réception des renseignements nécessaires.	100	100	Cible atteinte
	Nous enverrons votre premier paiement dans les 30 jours une fois que vous aurez été jugé admissible.	100	100	Cible atteinte

1. La cible d'une norme de service a été atteinte si les résultats réels présentent un écart maximal de 5 % avec la cible; elle est partiellement atteinte si les résultats réels présentent un écart de 6 à 25 % de la cible.

This publication is available in English under the title “Service Standards, Ministry of Finance – Detailed Guide”. To obtain a copy, call 1 866 ONT-TAXS (1 866 668-8297) or visit ontario.ca/finance.

ISSN 1929-2619 (en ligne)