



Normes et engagements en matière de services: 2019-20

Ministère des Finances de l'Ontario

Rapport public annuel - normes de services

du 1er avril 2019 au 31 mars 2020



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 2019-20, nous avons mesuré notre rendement relativement à 10 normes de service, dans quatre catégories de service : service à la clientèle; approbations et décisions; information et permis, licences, certificats et inscriptions; et financement.

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)

Télé. : 1 866 888-3850

ATS : 1 800 263-7776

Courriel : [**financecommunications.fin@ontario.ca**](mailto:financecommunications.fin@ontario.ca)

Résultats par catégorie, programme et norme de service

Service à la clientèle

Programme/service	Norme de service	Cible (%)	Réels (%)
Perceptions	Nous cesserons les saisies de salaire, mettrons fin aux mandats de saisie de biens et accorderons mainlevée du privilège dans les 20 jours civils qui suivront la réception du paiement de la totalité de l'impôt et des taxes, des intérêts et des pénalités exigibles.	98	100

Approbations et décisions

Programme/service	Norme de service	Cible (%)	Réels (%)
Objections et appels	Nous accuserons réception de l'avis d'opposition dans un délai de 5 jours ouvrables.	100	100
Objections et appels	Nous réglerons les oppositions portant sur les intérêts et les pénalités dans les 2 mois de la date de réception.	93	95
Objections et appels	Nous réglerons les oppositions portant sur autre chose que les intérêts et les pénalités dans les 18 mois de la date de réception.	85	92

Information et permis, licences, certificats et inscriptions

Programme/service	Norme de service	Cible (%)	Réels (%)
Tous les programmes du ministère – Administration de comptes	Redressement de compte Les redressements de compte seront effectués dans un délai de 25 jours ouvrables lorsque nous aurons reçu tous les renseignements nécessaires.	90	95
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 le carburant</u> ◦ Service au comptoir – le jour même. ◦ Par la poste (y compris les télécopies) – dans les 15 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande. • <u>Taxes sur le carburant et le tabac</u> ◦ Dans les 15 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande et de la caution requise. • <u>Autres programmes</u> ◦ Par téléphone – 1 jour ouvrable. ◦ Par la poste (y compris les télécopies) – 15 jours ouvrables. ◦ Service au comptoir – 1 jour ouvrable. ◦ Entreprises branchées de l'Ontario – dans les 15 jours ouvrables.	90	95
Tous les programmes du ministère – Administration de comptes	Remboursements Si un contribuable a droit à un remboursement ou une remise, la demande sera traitée dans les 40 jours ouvrables de la réception de tous les renseignements nécessaires.	90	93

Programme/service	Norme de service	Cible (%)	Réels (%)
Tous les programmes du ministère – Administration de comptes	Mise à jour du rôle d'imposition Lorsque nous serons avisés de changements à vos renseignements personnels ou d'entreprise, ces changements seront effectués : • Au comptoir et par téléphone – dans le 1 jour ouvrables. • Par la poste, télécopie, en ligne sur la page ONT-TAXS (Internet) ou email – dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande.	90	87

Financement

Programme/service	Norme de service	Cible (%)	Réels (%)
Prestations – Régime de revenu annuel garanti (RRAG)	Nous confirmerons votre admissibilité dans les 45 jours civils de la réception de tous les renseignements nécessaires.	100	100
Prestations – Régime de revenu annuel garanti (RRAG)	Nous enverrons votre premier paiement dans les 30 jours civils une fois que vous aurez été jugé admissible.	100	100

This publication is available in English under the title "Service Standards, Ministry of Finance – Detailed Guide". You can obtain a copy by calling 1 866 ONT-TAXS (1 866 668-8297) or by visiting ontario.ca/finance.

ISSN 1929-2619 (Version en ligne)