



Partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public – février 2017

ADMINISTRATION : Nouveau-Brunswick		Personne-ressource
<p>1. Réalisations Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons intégré un autre secteur d'activité sous forme de « Services d'inspection technique » avec un déploiement dans 25 % de nos bureaux régionaux. Cela porte notre portefeuille combiné contracté par les administrations fédérale, provinciales et municipales à plus de 400 services. Service Nouveau-Brunswick a éliminé les frais pour les concessionnaires d'automobiles pour réaliser la plupart de ses transactions en ligne. Notre équipe de téléservices a intégré le volume d'appels du Bureau du médiateur des loyers et du ministère du Tourisme. Notre réponse initiale au plus important cas de panne d'électricité de la province (tempête de verglas de 2017 touchant un tiers de tous les résidents à un moment donné) était extraordinaire. Nous offrons un soutien vocal pour l'OMU et répondons à des centaines d'appels de citoyens chaque jour alors que quatre de nos bureaux ruraux ont été convertis en bureaux régionaux de l'OMU avec des heures ouvrables prolongées et les fins de semaine. 	<p>Rob Horwood Rob.horwood@snb.ca</p>
<p>2. Priorités : Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lancer une option de libre-service pour les clients dans nos principaux centres Remanier notre processus pour les « examens de conduite » Explorer des possibilités avec Service Canada Mettre en œuvre une solution technologique « OMNI » au sein de Service Nouveau-Brunswick 	



<p>3. <u>Présentation/partage :</u> Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'application ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur territoire de compétence? <i>Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notre équipe de téléservices est maintenant responsable de toutes les transactions vocales de Service Nouveau-Brunswick, permettant au réseau de magasins de se concentrer uniquement sur les interactions au comptoir. En séparant le volume de la clientèle, nous constatons les bienfaits de nos équipes collaborant plus étroitement. Ce travail sera facilité lorsque nous installerons notre solution « OMNI » proposée plus tard en 2017. 	
<p>4. <u>Questions et besoins :</u> Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous sommes impatients d'en apprendre davantage sur l'approche des autres personnes à cette table concernant les bases de connaissances de première ligne et sur votre approche en matière de prestation de services en ligne pour les formulaires complexes. 	