

CHARTRE DU SERVICE CANTONAL DES CONTRIBUTIONS

L'activité de notre service est en évolution permanente, nous devons appliquer scrupuleusement les directives dans le but d'assurer une prestation de qualité aux usagers par le respect des délais, l'impartialité et un service de qualité.

Afin de fidéliser les usagers et de favoriser les flux au sein du service et l'Etat, il est nécessaire que l'ensemble des collaborateurs adhère à l'amélioration continue.

Notre charte a donc des objectifs internes et externes:

- Traiter avec impartialité les usagers dans le cadre des lois cantonales et fédérales, de la jurisprudence, de la doctrine et de la politique du Conseil d'Etat.
- Être à l'écoute et au service des usagers. Apporter des réponses adéquates et rapides à leurs attentes et à leurs besoins dans un souci constant de rigueur et de qualité. Leur satisfaction est primordiale.
- Former une équipe de collaboratrices et de collaborateurs soudée où chacune et chacun s'implique et croit fermement que le soutien, l'entraide, le respect de soi et de ses collègues, la conscience professionnelle, la transparence et la communication sont les facteurs de la réussite.
- Valoriser les compétences de chacune et de chacun en lui donnant les moyens de progresser et d'atteindre les objectifs fixés.
- Développer la communication envers les autorités qui soutiennent le service dans sa mission et veillent à ce qu'il puisse l'accomplir avec efficacité et sérénité.

Pour atteindre ces objectifs, nous menons entre autres les actions suivantes:

- Mesurer la satisfaction des usagers.
- Identifier les besoins nouveaux des usagers.
- Mesurer l'efficience des processus.
- Mesurer la satisfaction du personnel.
- Mettre en place des améliorations suite aux mesures externes et internes.

Je m'engage à mettre en place les moyens pour répondre aux exigences des usagers et améliorer en permanence l'efficience de nos processus.


Je m'engage à suivre et actualiser notre charte de service, à la communiquer à l'ensemble du personnel.

Je prends les dispositions pour que chacune et chacun saisisse l'importance de son rôle pour la satisfaction des usagers et des services adjacents.

J'apporte tout mon soutien au responsable qualité & projets pour mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, sensibiliser le personnel aux exigences des usagers, développer l'esprit qualité, animer le système qualité du service et rendre compte de son fonctionnement.

La Chaux-de-Fonds, le 1^{er} octobre 2010

Le chef de service


Y. Wahid