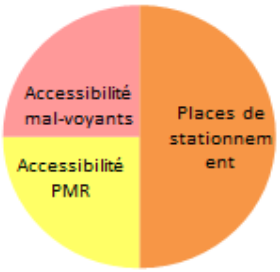
Bilan des réclamations et actions d'améliorations 2017

ACCUEIL CENTRAL MAIRIE

Réclamations	Suggestions	Remerciements
4	1	28

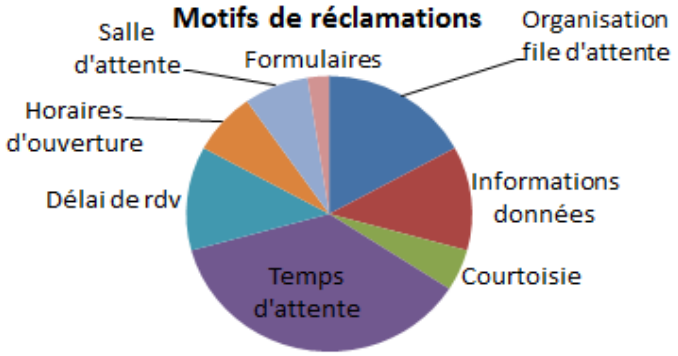
Motifs de réclamations



POLE CITOYENNETE ET POPULATION

Réclamations	Suggestions	Remerciements
21	3	22

Motifs de réclamations



ALLO VOIRIE

Réclamations	Suggestions	Remerciements
3	1	2

Motifs de réclamations

NOS ACTIONS

- ✓ Mise en place de rdv pour les demandes de CNI/passeports
- ✓ Achat d'un nouveau logiciel de gestion de la file d'attente
- ✓ Simplification des formulaires (pièce justificatives des titres d'identité)
- ✓ Mise en service d'un nouveau site internet plus clair et plus lisible
- ✓ Ajout de la possibilité de joindre une photographie aux signalements allô voirie en ligne

Quelques chiffres

- 82 597 appels au portail téléphonique
- 30 992 visiteurs en mairie
- 1 136 demandes allô voirie

Merci de votre participation à l'amélioration de la qualité de nos services !

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIVILLE
REF. 111
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org