



SUGGESTIONS ET RECLAMATIONS

INTRODUCTION SUR LA DEMARCHE QUALITE EN MAIRIE DE POISSY

ACTUALISATION FEVRIER 2019

1/4 LE SERVICE

Quel(s) service(s) avez-vous consulté :

- Etat civil, passeports, carte nationale d'identité
 Urbanisme
 Education et loisirs
 Maire, élu
 Ressources humaines
 Social
 Aînés
 Services techniques
 Autre : _____

Quel était l'objet de votre visite (plusieurs réponses possibles) ? :
 Information, documentation
 Demande d'inscription
 Rendez-vous

 Dépôt de dossier ou formulaire
 Demande d'acte ou documents administratifs
 Paiement de facture

 Autre, précisez : _____

Merci de cocher vos réponses pour les critères suivants :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
<i>Horaires d'ouverture</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Délai d'attente</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Courtoisie</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Conditions de confidentialité</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Renseignements donnés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les horaires actuels de l'accueil de la mairie.

Lundi, mardi, mercredi, vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h30, jeudi 8h30-19h, samedi 9h-12h

Quels sont les points de satisfaction et améliorations à apporter : _____

2/4 L'ACCUEIL EN MAIRIE

Lors de votre passage en mairie, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
<i>Délai de prise en charge</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Courtoisie</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Renseignements donnés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Orientation vers le service adapté</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Condition d'accueil dans nos locaux</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Accessibilité</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques : _____

3/4 L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Si vous avez contacté la mairie par téléphone, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
<i>Délai d'attente</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Courtoisie</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Renseignements donnés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Orientation vers le service adapté</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques : _____

4/4 LE SITE INTERNET DE LA MAIRIE

Si vous avez consulté le site internet de la mairie dans les 3 derniers mois, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
<i>Organisation et lisibilité</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Recherche d'informations</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Fiabilité des informations</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques : _____

COORDONNEES

Si vous souhaitez une réponse personnalisée, nous vous proposons de compléter les champs ci-dessous :

Madame Monsieur

Prénom : Nom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Adresse électronique :

Réponse souhaitée par téléphone courrier E-mail

Vos remarques : _____

*Nous vous remercions de votre participation
à l'amélioration de nos services.*