

VILLE DE SAINT-DOULCHARD

Charte d'accueil

des services de l'Hôtel de Ville de Saint-Doulchard



Pour un meilleur **accueil**
dans les services
municipaux



Ville de Saint-Doulchard
www.mairie-saintdoulchard.fr

Nous prenons des engagements

1 Un accès plus facile à nos services

- Des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite, associés à des places de parking réservées.
- Une orientation immédiate vers le service ou l'interlocuteur approprié.
- Un accueil facilité par la disponibilité des agents et des prises de rendez-vous adaptées aux possibilités de chacun.
- Une plus grande efficacité par le biais d'outils informatiques adaptés.
- Le service urbanisme vous accueille sans rendez-vous aux horaires d'ouverture : lundi, mercredi et vendredi de 10 h à 11 h 30 et de 14 h à 16 h 30 et mardi et jeudi de 10 h à 11 h 30 et sur rendez-vous au 02 48 23 52 46 ou 02 48 23 59 77.

2 Un accueil attentif et courtois

- Un repérage des services facilité par une signalétique visible et pertinente.
- Des conditions d'attente optimisées par des lieux d'accueil agréables et adaptés.
- La constitution de vos dossiers facilitée par des renseignements (précision des pièces à fournir, transmission de note explicative) et un accompagnement adéquates.
- La communication des nom et prénom de l'interlocuteur en charge de votre dossier pour une meilleure transparence.
- En fonction de l'objet de la demande, la possibilité d'une rencontre avec le service concerné, caractérisée par une écoute attentive et des réponses pragmatiques à vos attentes.

3 Une **réponse** compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Une attention particulière apportée à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaires, avec indication des nom, prénom et coordonnées de la personne en charge de votre dossier.
- Un accusé de réception transmis dans les huit jours en cas de demande complexe, avec précision du délai de réponse définitif.
- Une réponse définitive à vos courriers dans un délai maximum d'un mois et à vos courriers électroniques dans les 72 heures, ces derniers répondant aux même exigences que les courriers format papier (nom, prénom, coordonnées de la personne référente).

contact@mairie-saintdoulchard.fr

4 Une **prise en compte** systématique de vos réclamations

- Une information claire sur les procédures de formalisation de vos réclamations.
- L'opportunité de contacter la personne mentionnée sur le courrier ou à défaut l'accueil qui vous orientera vers le service compétent.

5 À votre **écoute** pour progresser

- Un questionnaire est à votre disposition en mairie pour toutes vos remarques et suggestions.
- Une prise en compte régulière de vos attentes et de votre satisfaction quant à la qualité de notre accueil.
- Une évaluation des résultats des actions d'amélioration mis en place.

Les

5 engagements de la charte

1 Un **accès** plus facile
à nos services

2 Un **accueil**
attentif et courtois

3 Une **réponse compréhensible**
à vos demandes
dans un délai annoncé

4 Une **prise en compte**
systématique de vos réclamations

5 À votre **écoute**
pour progresser



Hôtel de Ville de Saint-Doulchard

Avenue du Général de Gaulle
18230 Saint-Doulchard

Tél. 02 48 23 52 52

Fax 02 48 24 81 29

www.mairie-saintdoulchard.fr

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi
de 8 h 15 à 11 h 45 et de 13 h 30 à 17 h.

Le samedi de 9 h à 11 h 45
(Etat Civil, informations générales
et démarches administratives).



Ville de Saint-Doulchard
www.mairie-saintdoulchard.fr