SOUS-PREFECTURE DE DUNKERQUE : LES 19 ENGAGEMENTS MARIANNE

Vous souhaitez des services plus disponibles: nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins

- 1. Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de 9. connaître vos attentes et d'adapter nos horaires de d'ouverture
- 2. Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement
- 3. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- Nous facilitons les démarches pour les personnes à mobilité réduite
- 5. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

Vous attendez un accueil plus attentif: nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité

- 6. Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur
- 7. Nous facilitons la constitution de vos dossiers
- 8. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés

- 9. Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels
- 10. Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés
- 11. Nous traitons vos courriels dans un délai de 5 jours ouvrés
- 12. Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons

Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons

- 13. Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements
- Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser
- Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats

Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences

- 15. Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel
- 16. Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers
- 17. Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements
- Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue
- 19. Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus

