

CHARTRE D'ACCUEIL

dans les Périmètres de Services Certifiés QUALIVILLE

1 - un accès plus facile à nos services

- > 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,
- > Un site internet qui met à votre disposition des outils facilitant vos démarches administratives,
- > Des horaires d'ouverture clairement indiqués à l'entrée de la mairie pour vous délivrer un meilleur service,
- > Allo ville de Libourne : un numéro vert 0800 899 932 à votre disposition pour toute demande d'intervention sur la voie publique notamment,
- > Des locaux accessibles aux personnes handicapées.

2 - un accueil attentif et courtois

- > Des lieux d'accueil agréables et adaptés,
- > Examen de chaque demande avec la même attention, et traitement de chaque appel téléphonique dans les meilleurs délais,
- > Des agents facilitent vos démarches et sont attentifs à vos conditions d'accueil à vos délais d'attente,
- > Un interlocuteur référencé sur toutes les correspondances,
- > Une cérémonie organisée en l'honneur des nouveaux habitants.

3 - une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai

- > Une réponse claire et précise apportée à vos demandes, nos courriers portent les noms, prénoms et coordonnées de la personne en charge de votre dossier,
- > Une réponse à vos courriels et courriers dans un délai de 5 jours à 30 jours ouvrés, soit par lettre de réception suivie d'une réponse définitive, soit directement par réponse définitive.
- > Vous pouvez entreprendre certaines démarches administratives, notamment d'état civil et pour titres d'identité, sans vous déplacer - par courrier ou sur notre site internet www.ville-libourne.fr (acte de naissance, acte de mariage, acte de décès et prise de rendez-vous passeport, CNI). Le document vous est adressé par courrier sous 5 jours ouvrés.

4 - une prise en compte systématique de vos réclamations

- > Des outils téléphonique, informatique et bureautique adaptés permettant aux agents de mieux vous renseigner et d'écouter votre attente,
- > Si vous souhaitez formuler une réclamation, une satisfaction, une suggestion, ou simplement poser une question vous pouvez soit remplir la fiche mise à disposition sur le site internet de la ville, ou sur place à l'Hôtel de Ville, au CCAS à la Médiathèque, soit solliciter le Maire par courrier. Une réponse argumentée et appropriée vous sera apportée en moins de 10 jours ouvrés pour vos réclamations.

5 - à votre écoute pour progresser

- > Une volonté municipale d'améliorer la qualité d'accueil et de veiller au respect de nos engagements pris,
- > Une boîte à suggestion disponible à l'accueil général,
- > Un comité de suivi permanent de la qualité de l'accueil pour prendre en compte vos suggestions, et évaluer les résultats des actions d'amélioration mises en place.