



A L'ECOUTE DE VOS RÉCLAMATIONS, SUGGESTIONS ET SATISFACTIONS

La ville du Bouscat s'engage dans une démarche Qualité visant à améliorer votre accueil et à proposer des services toujours plus performants

Afin de mieux répondre à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir préciser vos suggestions et réclamations, en lien avec les engagements de service à certifier

Liste des engagements de service

ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION

Une signalétique adaptée pour informer et accueillir

Des locaux accessibles, propres, bien rangés et offrant des services associés

Un point d'accueil informatif

Des locaux adaptés aux prestations délivrées

Des horaires adaptés aux attentes des clients

Un point d'accueil pour orienter les clients

En cas d'affluence, une gestion optimale de la file d'attente

Des rendez-vous respectés

Un personnel facilement identifiable

Un personnel d'accueil spécifiquement formé

Un accueil dans les locaux courtois et attentif

Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires

Le respect de la confidentialité

Un accueil et une réponse personnalisés

Un accueil téléphonique courtois, efficace, rapide, personnalisé et informatif

DELIVRANCE D'ACTES ADMINISTRATIFS

Un personnel compétent et régulièrement formé

Une information / documentation complète et fiable

Des actes fiables

Des délais de délivrance des actes respectés dans 90% des cas au minimum

L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION CLIENTS / LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service, en moins de 10 jours

La satisfaction des clients évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies