



BILAN DES RECLAMATIONS DE LA VILLE DE SAINT-NAZAIRE



Année 2022

QUELQUES CHIFFRES :

245 réclamations reçues

75 % de réponses apportées en moins de 30 jours ouvrés

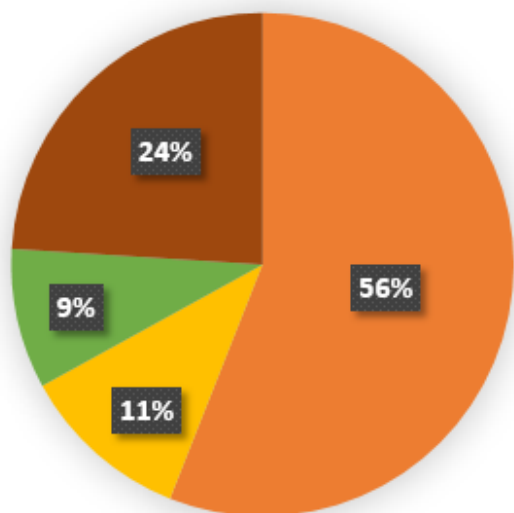
Délai moyen de réponse : **20** jours ouvrés

Rappel des engagements :



100 % de réponses définitives apportées en moins de 30 jours ouvrés

THEMATIQUE DES RECLAMATIONS :



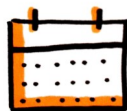
- Relance ou demande non honorée
- Insatisfaction par rapport aux prises de rendez-vous
- Insatisfaction liée à l'espace public (propreté, sécurité, nuisances...)
- Autres (insatisfaction par rapport à l'accueil, suite à une réponse apportée...)

ACTIONS MISE EN ŒUVRE OU PROGRAMMEES :



Réduire les délais de réponse.

Former les agents à l'utilisation du nouveau logiciel courrier pour une meilleure traçabilité des demandes.



Ouverture d'un centre temporaire pour la délivrance des cartes d'identité et passeport en juillet et août 2022.

Augmentation de l'offre de rendez-vous pour les cartes d'identité et les passeports début 2023