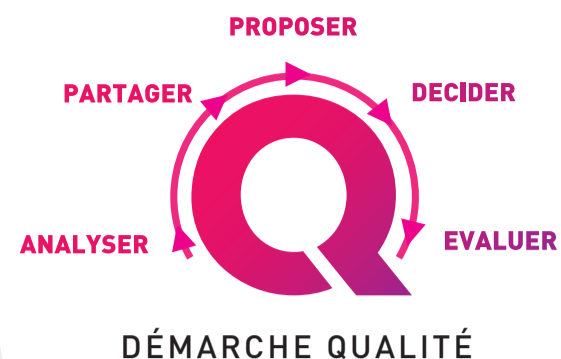


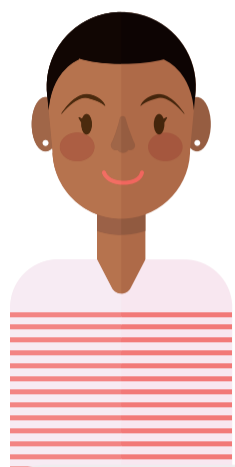
# CHARTRE D'ACCUEIL DE LA VILLE DE DREUX



Ville de Dreux



## Mieux vous accueillir, la Mairie de Dreux s'engage !



### 1 UN ACCÈS FACILITÉ DANS NOS SERVICES

- Un agent disponible pour vous accueillir et vous orienter.
- Un accueil courtois et bienveillant.
- Des locaux confortables, agréables, respectueux de la confidentialité.
- Une signalétique adaptée pour mieux vous recevoir et vous guider.

### 3 UNE INFORMATION CLAIRE ET ADAPTÉE

- Les formulaires administratifs et la documentation sont accessibles :
- Dans nos services
  - En téléchargement sur notre site internet [www.dreux.com](http://www.dreux.com)



### 2 UN SERVICE ATTENTIF ET EFFICACE

- Des horaires d'ouverture adaptés à vos besoins et indiqués clairement à l'extérieur des services administratifs. Les périodes d'affluences prévisibles sont également affichées.
- Un accompagnement personnalisé pour l'utilisation de nos formulaires. Seuls les documents indispensables au traitement de votre dossier sont demandés
- Un temps passé dans nos services mesuré et limité :
  - Des rendez-vous respectés ;
  - Vos appels téléphoniques pris en charge rapidement ;
  - Votre temps d'attente annoncé.

### 4 UNE ÉCOUTE PERMANENTE ET UNE RECHERCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

- Des fiches de réclamation/suggestion à votre disposition aux guichets administratifs et sur le site internet de la ville. Nous y répondons sous 15 jours.
- Une enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de nos services. Les résultats sont diffusés sur notre site internet
- Une évaluation annuelle de la qualité de nos services et prestations.
- Les actions correctives nécessaires à votre satisfaction sont mises en œuvre.



**La qualité de l'accueil dépend de nous.  
Elle dépend aussi de vous. En respectant ce lieu,  
les autres usagers et les agents qui y travaillent, vous  
nous aidez à améliorer l'accueil.**

