

ENQUÊTE DE SATISFACTION QUALIVILLE

vivre à Aire

SUPPLÉMENT AU JOURNAL MUNICIPAL D'AIRE SUR L'ADOUR

Spécial été 2010

Dans le cadre de la certification «Qualiville» obtenue par la Mairie d'Aire sur l'Adour en 2008 pour son service « *Accueil-Etat-Civil-Élections* » auprès de l'AFAQ (Association Française pour l'Amélioration et le management de la Qualité), la Mairie s'est engagée à organiser, au moins une fois par an, une grande enquête de satisfaction auprès des usagers afin notamment de vérifier la conformité et la bonne qualité des prestations délivrées aux usagers par ce service.

Cette enquête est ainsi l'occasion pour nous de recueillir votre avis et vos suggestions sur le fonctionnement de cet impor-

tant service municipal de proximité afin de permettre l'amélioration continue de la qualité des services rendus aux usagers. Nous vous remercions ainsi de bien vouloir consacrer quelques instants de votre temps pour répondre à cette enquête.

Ce formulaire est à retourner avant le vendredi 6 août 2010 à la mairie d'Aire sur l'Adour :

- Par voie postale (Hôtel de Ville - 40800 AIRE SUR L'ADOUR)

- Ou à déposer dans une urne prévue à cet effet au service «Accueil - Etat-Civil - Elections»

- Ou à déposer dans la boîte aux lettres de la Mairie

Rappel : la Mairie d'Aire sur l'Adour vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (17h le vendredi).

Une permanence «Etat-civil - Elections» est organisée le samedi matin de 9h à 12h.

Possibilité d'effectuer directement des demandes d'actes d'état-civil, 7 j/ 7 et 24 h/24, en vous connectant sur le site Internet de la Mairie (www.aire-sur-adour.fr)

	TRÈS INSATISFAISANT	INSATISFAISANT	SATISFAISANT	TRÈS SATISFAISANT
<i>L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE AU STANDARD</i>				
Délai de réponse				
Courtoisie				
Qualité				
<i>L'ACCUEIL AU GUICHET DU SERVICE «ACCUEIL - ETAT-CIVIL - ELECTIONS»</i>				
Rapidité				
Courtoisie				
Confidentialité				
Qualité				

	TRÈS INSATISFAISANT	INSATISFAISANT	SATISFAISANT	TRÈS SATISFAISANT
<i>LES LOCAUX DU SERVICE «ACCUEIL - ETAT-CIVIL - ELECTIONS»</i>				
Accessibilité				
Confort / Propreté				
Confidentialité				
Qualité				
<i>LES PRESTATIONS DU SERVICE «ACCUEIL - ETAT-CIVIL - ELECTIONS»</i>				
Renseignements apportés sur les conditions de délivrance des actes (pièces à fournir, etc.)				
Renseignements apportés sur les délais prévisionnels de délivrance des actes				
Respect des délais annoncés pour la délivrance des actes				
Gestion des demandes d'actes d'état-civil effectuées via le site Internet de la Mairie				
Réponses apportées aux demandes de prises de rendez-vous				
Gestion et suivi des réclamations				
<i>LES HORAIRES D'OUVERTURE DU SERVICE «ACCUEIL - ETAT-CIVIL - ELECTIONS»</i>				
En semaine (du lundi au vendredi 8h30-12h / 13h30 / 17h30 ; 17h le vendredi)				
Le samedi matin (9h-12h)				

Si vous deviez noter sur 10 la qualité globale du service «Accueil - État-Civil - Élections» :

/ 10

Remarques, suggestions ou réclamations :

Vous remerciant pour votre participation.

Des fiches de suggestions/réclamations sont à votre disposition au niveau du service «Accueil - État-Civil - Élections». N'hésitez pas à les compléter ! La Mairie s'engage à apporter une réponse à toute suggestion ou réclamation liées à nos engagements de service moins de 10 jours après sa réception. La réponse se fait par courrier ou courriel. Un rendez-vous avec l'élu, le Directeur Général des Services ou le responsable du service concerné pourra également vous être proposé.

Renseignements : M. Arnaud MOUSTIÉ, Directeur général des services de la mairie d'Aire, 05.58.71.47.00



BP 42 - 92224 MANDRES CEDEX

Accueil - Etat-Civil - Elections