

NOS ENGAGEMENTS QUALIVILLES 2021

ACCUEIL MAIRIE DE MARSEILLAN



Les appels sont décrochés en moins de 4 sonneries.

Notre taux
d'appels
répondus est
supérieur à
90%!



Toute demande faite au guichet est traitée immédiatement.
Nous apportons une réponse la plus complète en une seule visite.



Nos délais de réponse par courriel n'excède pas 5 jours ouvrés.
Nous apportons une réponse définitive sur 100% de vos courriels en moins de 15 jours ouvrés.

Nos délais de
réponse sont
respectés à
90% !



Nos délais de réponse par courrier n'excède pas 15 jours ouvrés.
Nous apportons une réponse définitive sur 100% de vos courriers en moins de 30 jours ouvrés.

NOS ENGAGEMENTS QUALIVILLES 2021

ACCUEIL MAIRIE DE MARSEILLAN



Nous vous préconisons la prise de rendez vous pour toute démarche.

- ➔ En physique à l'accueil de la mairie
- ➔ Prise de RDV par téléphone au : 04 67 77 97 10
- ➔ Sur le site de la ville : www.ville-marseillan.com
- ➔ Par mail : population@marseillan.com



En cas de retard supérieur à 15 minutes de notre fait, vous êtes informé et nous vous offrons une solution pour éviter de revenir.



Les réclamations font l'objet d'un enregistrement.
Elles donnent lieu à une réponse immédiate ou un accusé de réception qualifié en moins 10 jours ouvrés, dans 100% des cas.

90% de nos
rendez vous
sont
respectés !

NOS ENGAGEMENTS QUALIVILLES 2021

Citoyenneté et démarches administratives

Traitement de toute demande d'actes civils (mail, courrier, physique, sites internet)

3 jours

Traitement pour les autres demandes à l'accueil de la mairie

Immédiat

Traitement sur Rdv des autres demandes

Dossiers soumis à commission, les personnes sont informées des délais sous 5 jours par écrit.

5 jours

Nous délivrons des actes fiables.

100%