

Préfecture Creuse : Nos engagements de service Qual-e-Pref



1-Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

2-Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

3-A votre écoute pour progresser

4-Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

En Accueil physique	Sur le Site Internet	Relations avec les collectivités territoriales
5-Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	11-Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	34- Des observations motivées pour le pour le contrôle de légalité
6-Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	12-Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	35- Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
7-Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	13-Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique	36-Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
En Accueil téléphonique	14-Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres	37-Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande
9-Nous vous informons de la mise disposition d'un serveur vocal national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)	15-Si vous n'avez pas accès à internet, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé	
10-Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	Par Courriers et courriels	
Sur les Réseaux sociaux	16-Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	
19-Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)	17-Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	
20-Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	18-Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais	

Source Référentiel Qual-e-Pref de décembre 2018 mis à jour le 4/02/2019