

Fiche de suggestions Réclamations sur la qualité de l'accueil

*Vous avez des observations, des suggestions ?
Exprimez-les ?*

Dans le cadre de sa démarche « Qualité », la Ville de Clermont-Ferrand s'engage à apporter une réponse à toute suggestion ou réclamation. Pour cela, des fiches de suggestions / réclamations / satisfaction sont à votre disposition auprès de l'accueil général de l'Hôtel de Ville, auprès du guichet d'accueil de l'État Civil, de la Mairie de Montferrand, du service Elections Affaires militaires et du pôle Identité/passeport.

Ce formulaire peut être rempli sur place dans le lieu de votre choix. Vous avez la possibilité de le remettre à un agent d'accueil ou de le retourner par courrier à :

Hôtel de Ville de Clermont-Ferrand
10, rue Philippe MARCOMBES
BP 60
63 033 Clermont-Ferrand Cedex 1

Votre suggestion, votre réclamation ou votre satisfaction sera enregistrée par notre cheffe de projet qualité et vous recevrez une réponse personnalisée dans un délai de 15 jours.

Si vous souhaitez de plus amples informations sur les modalités de gestion des suggestions et réclamations, n'hésitez pas à nous contacter au **04 73 40 87 05** du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

Date :/...../.....

Suggestion

Réclamation

Satisfaction



>> Quel service avez-vous consulté ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Accueil général Hôtel de Ville/standard | <input type="checkbox"/> Elections – Affaires militaires |
| <input type="checkbox"/> Etat Civil – Recensement | <input type="checkbox"/> Identité / Passeport |
| <input type="checkbox"/> Mairie de Montferrand | |

>> Votre remarque concerne :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nos horaires d'ouverture | <input type="checkbox"/> Les conditions d'accueil dans nos locaux |
| <input type="checkbox"/> Les informations et explications fournies | <input type="checkbox"/> L'accueil téléphonique |
| <input type="checkbox"/> La rapidité et/ou la qualité des réponses | <input type="checkbox"/> L'accès à nos guichets |
| <input type="checkbox"/> Le temps d'attente | <input type="checkbox"/> L'accueil au guichet |
| <input type="checkbox"/> Le site internet | |
| <input type="checkbox"/> Autre : | |

>> Vos difficultés, vos remarques, vos suggestions ou votre satisfaction :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

>> Si vous souhaitez recevoir une réponse personnalisée sous 15 jours, merci de laisser vos coordonnées.

Mme M.
Prénom : Nom :
Adresse :
Code Postal : Ville :
Adresse électronique :

Réponse souhaitée par :

- | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Courrier | <input type="checkbox"/> E-mail | <input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous
avec le service consulté |
|-----------------------------------|---------------------------------|---|