

Bilan des réclamations 2022

LA VILLE À VOTRE ÉCOUTE

La mairie de Sceaux, engagée dans une démarche de certification de services, a pris en compte pour l'année 2022 vos suggestions et réclamations indispensables à une meilleure qualité de service public.

En 2022, 28 réclamations et 21 satisfactions ont été relevées dans les services certifiés Qualivilles :



Réclamations :

- ▶ **7** pour le service Finances/facturation
- ▶ **6** pour le service Population et citoyenneté
- ▶ **15** pour le service Sceaux info mairie

Satisfactions :

- ▶ **21** pour les services certifiés Qualivilles

7

réclamations portent sur des erreurs de facturation et le calcul du quotient familial

6

réclamations concernent :

- un dossier mariage (x1)
- la justesse des informations transmises concernant un acte intégral (x1)
- une demande de rendez-vous non enregistrée (x1)
- des difficultés pour trouver un rendez-vous passeport et l'extension des délais pour renouveler une CNI (x3)

15

réclamations portent notamment sur :

- l'accueil de l'hôtel de ville (x2)
- un incident sur les portes automatiques (x1)
- le processus de réponses aux réclamations et relances (x3)
- la difficulté de joindre l'accueil le jeudi après-midi (x1)
- les renseignements transmis par l'accueil sur les élections (x1)

Les satisfactions concernent l'accueil des agents du service Sceaux info mairie, de France services et la qualité des rendez-vous dans le service Population et citoyenneté

▶ **Chacune de ces réclamations a reçu une réponse écrite et une action de suivi a été mise en place.**