

Bilan des réclamations – janvier 2011 à juin 2011

La Ville de Rouen a obtenu le renouvellement de la Certification Qualiville en janvier 2011. Les sites concernés par le label sont l'Hôtel de Ville avec l'accueil central, le standard téléphonique, l'accueil Multiservices, l'unité juridique et les Mairies de Proximité (Saint Sever, Pasteur, Châtelet et Relais Mairie Poste).

Grâce aux suggestions et aux remarques que vous avez effectuées, nous avons mis en place des actions d'amélioration.

Vos propositions et les raisons de votre mécontentement sont examinées chaque mois par l'équipe projet Qualiville et font l'objet d'un suivi. Lorsque vous le souhaitez, **une réponse personnalisée** vous est faite. Nous nous engageons à vous apporter **une réponse de premier niveau** (à minima un accusé de réception de votre demande) **dans un délai de 15 jours**.

Durant cette période nous avons enregistré 33 réclamations.

2011	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
Usagers accueillis AMS et Mairies de Proximité	8150	9067	10974	9341	11095	10412
Réclamations*	5	9	7	3	2	7

Vous nous avez signalé :

⊗ **Le manque d'informations sur le montant à acquitter en timbres fiscaux suite à la perte ou le vol d'une carte nationale d'identité :**

- Mise à jour du site Internet de la ville.
- Fiches explicatives sur les documents à fournir en cours d'élaboration.
- Pour vous éviter des déplacements inutiles et vous assurer de pouvoir déposer votre dossier de demande de carte nationale d'identité complet, nous nous efforçons de vous énumérer en fonction de votre situation les pièces nécessaires dès que vous sollicitez la Mairie (téléphone, site Internet, accueil physique)

⊗ **Une incompréhension concernant la liste des pièces à fournir pour l'obtention d'une carte cimetière :**

- Rappel des justificatifs à produire. Pour une première demande ou un renouvellement d'une carte bleue, fournir un certificat médical récent et la carte d'identité. Pour un renouvellement d'une carte jaune ou rouge, fournir l'ancienne carte.

⊗ **Des difficultés pour contacter le standard téléphonique du service de l'accueil multiservices :**

- Mise en place d'un nouveau logiciel de traitement des appels et étude d'organisation
- Rappel aux agents de la conduite à tenir lorsque le téléphone du collègue sonne. Vigilance au niveau du suivi du nombre d'appels reçus.

⊗ **Une durée d'attente trop longue pour le retrait d'une carte nationale d'identité:**

- Mise à disposition d'un second guichet dédié au retrait rapide le matin.

⊗ **Des problèmes d'hygiène au sein des toilettes publiques du rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville.**

- Augmentation du nombre de passage de nettoyage par jour.

Vos remarques étant un réel outil de progrès, nous vous offrons également la possibilité d'émettre des réclamations concernant l'accueil et l'état civil sur notre site Internet www.rouen.fr sur le Portail « Vos Services en ligne » > Mairie > Qualité.