

## DÉMARCHE QUALITÉ: TRAITEMENT DU COURRIER



janvier 2017

# SATISFACTION:

Délai de réponse      Obtention des informations      Demande satisfaite

**97%**

**91%**

**84%**

Enquête de satisfaction réalisée dans le cadre de la politique Qualité de la ville de Montargis de novembre 2016 à janvier 2017 auprès de 173 personnes.

SERVICE	nombre de coupons envoyés	nombre de coupons retournés	Êtes-vous satisfait du délai de réponse apporté à votre demande ?		Avez-vous obtenu les informations demandées ?		Votre demande a-t-elle été satisfaite ?	
			oui	non	oui	non	oui	non
AFFAIRES GÉNÉRALES / ÉTAT CIVIL	2400	26	26	0	26	0	26	0
ENSEIGNEMENT ENFANCE	36	1	1	0	1	0	1	0
URBANISME	20	6	6	0	6	0	6	0
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL	0	0	0	0	0	0	0	0
CABINET DU MAIRE	61	14	13	1	11	3	11	3
CITOYENNETÉ ET VIVRE ENSEMBLE	254	35	34	1	27	5	22	13
LOCATIONS DE SALLES	59	11	11	0	10	1	11	0
SENIORS	10	3	3	0	3	0	3	0
RESSOURCES HUMAINES	293	10	6	4	7	3	4	6
SECRÉTARIAT CTM	349	67	67	0	66	1	62	5
MULTI ACCUEIL DES CLOSIERS	0	0	0	0	0	0	0	0
MULTI ACCUEIL DOM PEDRE	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAUX</b>	<b>3482</b>	<b>173</b>	<b>167</b>	<b>6</b>	<b>157</b>	<b>13</b>	<b>146</b>	<b>27</b>
<b>TOTAUX EN POURCENTAGE</b>	<b>100%</b>	<b>5%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>91%</b>	<b>8%</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>