

Préfecture de la Haute-Marne* - classement 12/139

Note obtenue sur chaque engagement

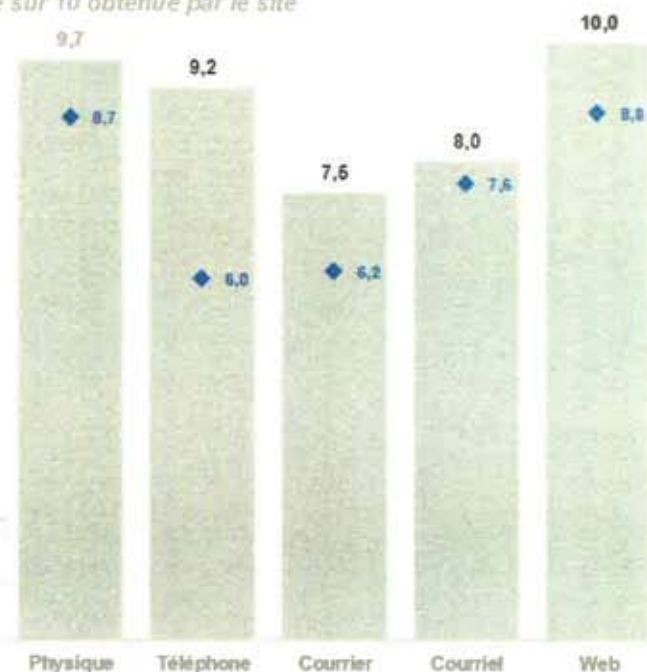
Note du site	Note globale	Note du réseau
8,8		7,6
10,0	N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	9,9
10,0	N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	8,9
10,0	N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	8,6
10,0	N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	8,6
9,5	N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	8,1
10,0	N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	7,5
5,0	N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	7,2
8,1	N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	7,1
10,0	N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	7,0
7,1	N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	6,5
6,7	N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	3,9
10,0	N°1 - Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.	9,5
2,5	N°13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.	5,0

* Site certifié et/ou labellisé

Notes obtenues par canal

Moyenne du réseau

Note sur 10 obtenue par le site



Pour information: notes obtenues par canal sur les 10 engagements

Moyenne de réseau	Physique	Téléphone	Courrier	Courriel	Web
Notes sur 10	8,7	6,0	5,7	7,6	8,7
Préfecture de la Haute-Marne	9,8	9,2	6,2	7,5	10,0