4ème trimestre 2015

Référentiel Qualipref-engagement 21 : ***« Nous affichons dans les locaux et sur le site internet les délais moyens locaux de traitement des titres au guichet et par courrier. Ces délais sont actualisés 4 fois par an »***

	délai de traitement Des titres	objectif	Evolution/3ème trim 2015 et observations
cartes nationales d'identité	2,9 jours	10 jours	Très légère amélioration de l'indicateur
passeports			cet indicateur est supprimé à partir du 1er trimestre 2015 Les demandes de passeports sont traitées depuis le Mois de janvier par la plateforme régionale de Troyes
certificats d'immatriculation	20 mn	20 mn	très légère dégradation de l'indicateur sur le trimestre, due à une augmentation du délai de traitement au mois de décembre : congés annuels et 1 congé maladie lors De la dernière semaine du mois de décembre
permis de conduire	7,8 jours	13 jours	l' amélioration de cet indicateur se poursuit : les bénéfices du projet de service mis en place au mois de juin se poursuivent : diminution de stocks, polyvalence entre sections, retour d'un agent, dossiers Moins nombreux en novembre et décembre
Taux d'appels perdus Préfecture	3,50%	4,00%	Indicateur stable – seuls les appels du mois de Décembre ont pu être comptabilisés

réponses aux usagers	délai moyen de réponse	Engagement Qualipref Sur le délai de réponse	Taux de réponse dans les délais	
Courriers *	5 jours	15 jours maximum	100,00%	indicateur en amélioration
courriels	2 jours	5 jours maximum	81%	le taux de réponse dans les délais s'est amélioré
suggestions, réclamations	10 jours	15 jours maximum	67%	légère dégradation des indicateurs
	taux de mise à jour du site internet sous 3 jours ouvrés	100 %	100 %	indicateur stable

* du Bureau de l'état civil et des étrangers