

Bilan des réclamations 2020

LA VILLE À VOTRE ÉCOUTE

La mairie de Sceaux, engagée dans une démarche de certification de services, a pris en compte pour l'année 2020 vos suggestions, et réclamations indispensables à une meilleure qualité de service public.

En 2020, 11 réclamations ont été relevées et 28 satisfactions dans les services certifiés Qualivilles.



Réclamations :

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

Satisfactions :

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

4 ▶ **4**
réclamations portent sur la tarification des prestations et le portail Familles

6 ▶ **6**
réclamations concernent :

- le délai d'attente à l'accueil (x1)
- une procuration hors délai (x1)
- le suivi pour des démarches d'état civil (x3)
- un site frauduleux prétendant délivrer des actes (x1)

1 ▶ **1**
réclamation orale porte sur la qualité des masques pédiatriques distribués par la Ville

- ▶ **Les satisfactions** concernent la qualité de l'organisation de la distribution des masques.

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