

Charte d'accueil de la commune



Nous souhaitons vous offrir un service de qualité et rester à votre écoute pour permettre une amélioration continue de notre accueil.

La commune de Graulhet.

S'engage à vous offrir un service de qualité et à rester à votre écoute pour permettre une amélioration continue de service.

Avec nos agents, nous nous engageons à :

- Vous accueillir, vous orienter, vous informer, avec :
 - Une signalétique adaptée pour informer et accueillir,
 - Un point accueil accessible, propre et bien rangé, offrant des services associés,
 - Un point d'accueil informatif,
 - Des horaires adaptés aux attentes des usagers,
 - Une gestion optimale des files d'attente avec un point accueil courtois et attentif,
 - Un accueil téléphonique, courtois, efficace, rapide et informatif.

- Vous accompagner et répondre à vos demandes avec :
 - Un personnel compétent et régulièrement formé,
 - Une information/documentation complète et fiable,
 - Des actes fiables,
 - Des délais de délivrance des actes respectés dans 90% des cas au minimum.

- Vous écouter
 - En mettant en place des enquêtes de satisfaction annuelles dont nous vous communiquerons les résultats,
 - En répondant dans un délai de 15 jours, à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service,
 - En initiant des actions de progrès, en assurant leur suivi.