

# 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.