

**La Sous-préfecture de Pithiviers s'est engagée dans une démarche Qualité. et
notamment de la qualité de ses services
L'ensemble des agents s'engage sous les 4 rubriques ci-dessous**

ACCUEIL PHYSIQUE

Nos services sont ouverts sans interruption

les lundi et mercredi de 8h45 à 12h45

les mardi et jeudi de 8h45 à 16h00

le vendredi de 8h45 à 15H30

Nous disposons

D'un photomaton

D'un photocopieur

Nous dispensons des conseils personnalisés

Nous délivrons des conseils personnalisés aux usagers pour l'utilisation des formulaires administratifs et nous aidons ceux qui le demandent à les remplir, dans un langage simple

Nos agents portent un badge

Nous respectons les souhaits de confidentialité

Nous avons mis en place une procédure pour l'accueil des personnes à mobilité réduite

Nous disposons de fiches informatives

Associations

Manifestations sportives

Nous affichons nos délais pour la délivrance de titres

Dans 90 % des cas, cartes grises en moins de 30 minutes au guichet, 48 heures par courrier

cartes nationales d'identité : délai de traitement de 2 jours

permis de conduire : en moyenne, 10 jours ouvrés

ACCUEIL A DISTANCE

Au téléphone

Nous décrochons le téléphone avant la cinquième sonnerie

Nous répondons tous les jours de 8h45 à 16h00

- à l'exception du service étrangers, qui répond les **mardi** et **jeudi** de 8 h 45 à 16 h 00 -

Sur notre serveur vocal 0 821 80 30 45

Ce serveur fonctionne 24Heures sur 24 et 7 jours sur 7

Vous pouvez obtenir des informations générales ou personnalisées

Nous mettons régulièrement les informations à jour

Sur le site Internet www.loiret.pref.gouv.fr

Vous pouvez obtenir des informations et télécharger des formulaires administratifs

Nous affichons nos délais

Nous mettons régulièrement les informations à jour

ACCUEIL DES ELUS

Dans plus de 90% des cas, nous apportons une réponse de fond par courrier, sous 10 jours ouvrés maximum, à vos demandes écrites de conseil ou d'information

Si, en raison de recherches complémentaires auprès des services de l'Etat, le délai de 10 jours ouvrés ne peut être respecté, un accusé réception précisant le délai maximum de réponse sur le fond vous sera transmis sous 10 jours ouvrés.

Nous assurons un rendez-vous sous 8 jours ouvrés maximum pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande.

PRISE EN COMPTE DE VOS RECLAMATIONS ET SUGGESTIONS

Nous réalisons chaque année une enquête de satisfaction et nous prenons en compte ses conclusions

Cette enquête se déroule sur une semaine en fin d'année

Nous apportons, dans 80% des cas une réponse de fond à vos réclamations et demandes d'information par courrier électronique et à vos réclamations par envoi postal en moins de 10 jours ouvrés

Par envoi postal
Monsieur Le Sous-préfet de Pithiviers
11 mail Sud
BP 725
45300 PITHIVIERS

Par courrier électronique
sp-pithiviers@loiret.gouv.fr

Nous disposons d'un cahier d'observations

Lors de votre passage vous pouvez nous faire part de vos remarques, de vos mécontentements, de vos suggestions

Si vous laissez vos coordonnées une réponse sous 10 jours vous sera faite