

Bilan chiffré des réclamations

Année 2023

Les avis des usagers

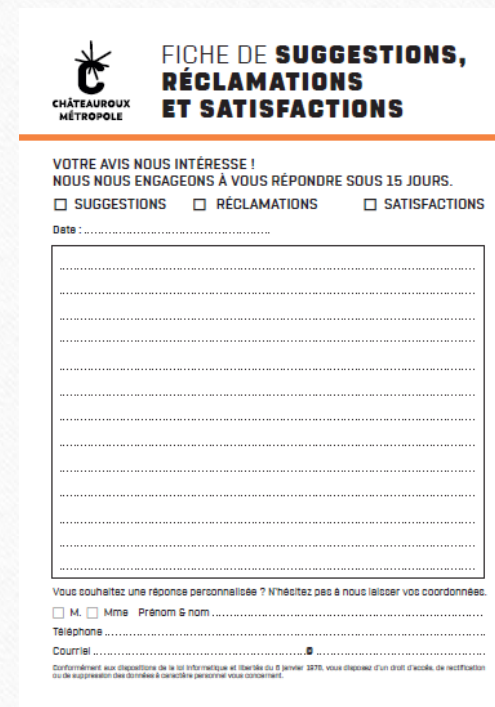
Les usagers peuvent formuler des avis par plusieurs canaux :

- Par téléphone (réclamation orale)
- Dans les guichets de la mairie
- Sur le site de la ville ou sur les réseaux sociaux
- Par mail
- Par courrier
- Via des fiches « Fiches de suggestions, de satisfactions et de réclamations »



Les Fiches «De suggestions, de satisfactions et de réclamations»

- à disposition des usagers à l'accueil de l'Hôtel de Ville et dans l'espace d'attente
- sur le site internet de Châteauroux-Métropole
- sont proposés par les agents municipaux au téléphone ou au différents guichet du middle-office



CHATEAURoux MÉTROPOLE **FICHE DE SUGGESTIONS, RÉCLAMATIONS ET SATISFACTIONS**

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !
NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS RÉPONDRE SOUS 15 JOURS.

SUGGESTIONS RÉCLAMATIONS SATISFACTIONS

Date :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vous souhaitez une réponse personnalisée ? N'hésitez pas à nous laisser vos coordonnées.

M. Mme Prénom & nom

Téléphone

Courriel

Conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données à caractère personnel vous concernant.

Les Délais De Réponses

Toutes les réclamations donnent lieu à une réponse enregistrée :

- 1/ une réponse sous 15 jours par courriel OU un accusé de réception en –10 jours
- 2/ une réponse définitive par courrier sous 30 jours

Bilan Chiffré 2023

- En 2023, la ville de Châteauroux-Métropole a enregistré 23 réclamations complétées par les usagers ainsi que 10 satisfactions et 3 suggestions.
- Elles ont été reçues et traitées.

**Grâce à vos avis,
nous améliorons nos
services !**