

CHARTRE QUALITÉ

Progressons ensemble



LA VILLE DE METZ AMÉLIORE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS AUX USAGERS

POUR VOUS, NOS ENGAGEMENTS

- Vous faciliter l'orientation par une signalétique efficace
- Vous proposer un point d'accueil informatif et des services associés
- Vous recevoir dans des locaux adaptés tout en respectant la confidentialité
- Vous réserver un accueil téléphonique ou physique courtois, efficace et personnalisé
- Vous garantir des prestations fiables et les meilleurs délais de traitement
- Réaliser une enquête de satisfaction annuelle
- Traiter vos suggestions et réclamations liées à nos engagements de service dans les 15 jours
- Mettre à votre disposition une équipe de téléconseillers Allo mairie pour répondre à vos demandes liées à l'activité municipale
- Vous proposer des horaires adaptés à vos besoins et un service de proximité grâce à nos Mairies de quartier.

POUR TOUS, MERCI DE BIEN VOULOIR

- Respecter les autres usagers ainsi que les agents
- Attendre votre tour et rester courtois
- Préserver les zones de discrétion, ainsi que la confidentialité
- Lire et tenir compte des délais qui vous sont donnés
- Respecter les horaires d'ouverture et éviter de vous présenter au dernier moment
- Veiller à la propreté des lieux

Allo mairie

N° Vert 0 800 891 891

N° gratuit depuis un poste fixe
Du lundi au vendredi 8h-12h / 13h30-18h
Samedi 9h-12h