

La Ville du Port-Marly s'engage auprès de ses usagers, afin de leur assurer un service public de qualité, quelles que soient les modalités d'échange choisies (physique, téléphonique, courrier, courriel et Internet).

La Ville souhaite garantir à tout usager du service public : proximité, écoute, courtoisie, transparence, professionnalisme et fiabilité

La présente charte vise à mettre en œuvre une amélioration continue du service à l'écoute des usagers.

“

## NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- › Mettre la qualité du service rendu au cœur de nos préoccupations.
- › Vous accueillir avec politesse, respect, bienveillance et courtoisie.
- › Faire preuve d'équité dans l'accueil des usagers et le traitement des demandes.
- › Vous apporter une réponse claire et adaptée dans les meilleurs délais.
- › Respecter les délais annoncés, ou vous informer de tout retard éventuel.
- › Écouter et satisfaire votre demande dans le respect du cadre réglementaire.
- › Proposer une offre de services en ligne facilitant vos démarches.
- › Prendre en compte vos suggestions et évaluer régulièrement votre satisfaction.

“

## NOUS VOUS REMERCIONS DE :

- › Faire preuve de respect et de courtoisie envers le personnel et les autres usagers.
- › Fournir l'ensemble des documents nécessaires au traitement de votre demande.
- › Accepter que les réponses apportées traduisent la réglementation en vigueur.
- › Respecter les lieux et les règles de vie en commun (politesse, surveillance de vos enfants, usage discret du téléphone...).
- › Respecter les horaires d'ouverture et les dates de rendez-vous fixés.

*Cette charte a été élaborée dans le cadre d'un travail collaboratif mené avec l'ensemble des services de la Mairie.*