



Enquête :

Le Guichet Unique de la mairie d'ESBLY

- Quelles sont vos attentes et vos besoins ?

Vous êtes amené à faire différentes démarches (actes administratifs, accueil de loisirs, urbanisme, social...) auprès des services de la mairie d'ESBLY. Vous souhaitez bénéficier du meilleur accueil et traitement de vos demandes.

La ville d'ESBLY souhaite proposer aux esblygeois, en 2018, un "Guichet Unique" à la mairie pour toutes vos démarches courantes : un accueil commun et simplifié, multi-services, avec un suivi personnalisé.

Vous êtes invité à participer de manière anonyme à cette enquête qui va permettre de mieux comprendre vos attentes, vos besoins et adapter en conséquence notre offre de service. Ce questionnaire ne vous demandera que 5 minutes et nous sera d'une très grande utilité pour mener à bien ce projet.

Nous vous remercions de bien vouloir y répondre recto-verso et de le déposer, une fois complété, à l'accueil de la mairie, dans la boîte aux lettres ou auprès des agents des services de la ville.

Mieux vous connaître : Qui êtes-vous ?

1/ Homme Femme

2/ Esblygeois(e) Commerçant(e)

Association Chef d'entreprise

Autre :

3/ Situation :

Actif Retraité Etudiant Jeune -25ans

Autre :

4/ Tranche d'âge : - 25 ans /de 25 à 39 ans

/de 40 à 59 ans /de 60 à 79 ans / + de 80 ans

5/ De manière générale, vous jugez :

	<i>Très satisfaisant(s)</i>	<i>Satisfaisant(s)</i>	<i>Peu satisfaisant(s)</i>	<i>Non satisfaisant(s)</i>	<i>Je ne sais pas</i>
Les horaires de l'accueil de la mairie					
Les horaires des services contactés					
Le temps d'attente					
L'écoute de votre demande					
La courtoisie des agents					
Le délai de traitement de votre demande					
La qualité des supports d'information à votre disposition					
L'aide pour remplir un formulaire/ faire une démarche					
La pertinence des réponses apportées					
La qualité de traitement de votre demande					

6/ Votre avis et vos observations sur les services de la mairie :

7/ En règle générale, vous sollicitez les services municipaux... (Une seule réponse possible.)

- Jamais
- Rarement (1 à 3 fois ces dernières années)
- Souvent (4 à 10 fois dans l'année)
- Régulièrement (plus de 10 fois dans l'année)

8/ Quel(s) jour(s) est (sont) le plus adapté(s) pour réaliser vos démarches à la mairie ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Lundi
- Mardi
- Mercredi
- Jeudi
- Vendredi
- Samedi matin

9/ Quand vous entrez en contact avec la mairie, c'est pour... (Une seule réponse possible)

- Vous faire connaître
- Réaliser une démarche administrative
- Solliciter une information
- Faire une observation / réclamation
- Autre :

10/ Vous préférez nous contacter :

(Plusieurs réponses possibles)

- Par téléphone
- Sur place, physiquement en mairie
- Par mail
- Par courrier
- Par le site internet de la ville
- Autre :

11/ Quel(s) service(s) sollicitez-vous régulièrement ? (plusieurs choix possibles):

- Services à la population (Etat civil, décès, mariages, recensement militaire, élection...)
- Vie scolaire (inscription école)
- Accueil de loisirs-inscription / paiement centre de loisirs
- Inscription / paiement restauration scolaire
- Urbanisme
- Police Municipale
- Services techniques
- CCAS - Service Action Sociale / Logement
- Vie associative - Animation locale
- Espace jeunesse
- Autre :

12/ Pour quelle(s) démarche(s) avez-vous eu à faire à nos services ?

13/ Dans l'idéal, vous souhaiteriez réaliser vos démarches dans nos services.

(Une seule réponse possible)

- Tôt le matin (7h à 8h00)
- Durant la journée (9h à 17h00)
- Pendant le déjeuner (12h à 14h00)
- En fin de journée (17h à 19h00)
- en nocturne (après 19h00)
- Le samedi matin (9h à 12h00)

14/ Utilisez-vous les services dématérialisés mis en ligne sur le site internet de la ville ?

- Oui
- Non

15/ Si oui, lesquels ?

16/ Ces services sont-ils faciles à localiser sur le site ?

- Oui
- Non

17/ Souhaitez-vous voir se développer la possibilité de réaliser d'autres démarches en ligne ?

- Oui
- Non

18/ Si oui, lesquelles ?

19/ Quels services en priorité souhaiteriez-vous utiliser dans le Guichet Unique ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Services à la population (Etat civil, décès, mariages, recensement militaire...)
- Vie scolaire (inscription école)
- Accueil de loisirs - inscription/paiement centre de loisirs
- Inscription/paiement restauration scolaire
- Urbanisme
- Police Municipale
- Services techniques
- CCAS - Service Action Sociale / Logement
- Vie associative - Animation locale
- Espace jeunesse
- Autre :

La ville d'ESBLY vous remercie pour votre participation à cette enquête !