

Les 22 engagements de la préfecture de l'Oise



Les 17 engagements de service

- ✓ nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services
- ✓ un accueil attentif et courtois quel que soit le canal
- ✓ à votre écoute pour mieux progresser
- ✓ nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de services
- ✓ nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- ✓ nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- ✓ nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- ✓ un accueil téléphonique attentif et efficace
- ✓ le Serveur Vocal Interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- ✓ nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet
- ✓ nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- ✓ nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- ✓ nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs
- ✓ nous vous répondons dans un délai maîtrisé
- ✓ nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demandes d'informations pour réduire nos délais
- ✓ nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- ✓ nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

les 5 engagements spécifiques à la direction des relations avec les collectivités locales

- ✓ des observations motivées pour le contrôle de légalité
- ✓ une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
- ✓ une réponse est transmise, sous 15 jours ouvrés, pour les demandes de conseil ou d'information émises par courriers
- ✓ une réponse est transmise, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par courriel
- ✓ un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande