



Date :/...../.....

Fiche de réclamation et/ou de suggestion

Pour permettre à nos services de s'améliorer dans le cadre de nos relations avec nos usagers, nous aimerions recueillir vos avis et vos remarques.

Vous pouvez :

- Déposer directement votre fiche dans la boîte aux lettres de la mairie ou à l'accueil
- La télécharger sur le site de la ville et la transmettre par mail à l'adresse suivante : mairie@ville-saint-saulve.fr ou la déposer en mairie

Vous souhaitez nous faire part de :

- Votre satisfaction
- Votre insatisfaction / réclamation
- Une idée d'amélioration

Quel(s) service(s) est/sont concerné(s) ?

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Accueil/ Standard | <input type="checkbox"/> Affaires scolaires | <input type="checkbox"/> Sports |
| <input type="checkbox"/> Population | <input type="checkbox"/> Urbanisme | <input type="checkbox"/> Petite enfance |
| <input type="checkbox"/> GUJ | <input type="checkbox"/> Services techniques | <input type="checkbox"/> CCAS |
| <input type="checkbox"/> Fêtes | <input type="checkbox"/> Logement | <input type="checkbox"/> EHPAD |
| <input type="checkbox"/> Secrétariat général | <input type="checkbox"/> Loisirs | <input type="checkbox"/> Police municipale |
| <input type="checkbox"/> Autre : | | |

Votre remarque ou suggestion concerne :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> L'accueil physique par les agents | <input type="checkbox"/> La rapidité et la qualité des réponses à vos demandes |
| <input type="checkbox"/> L'accueil téléphonique par les agents | <input type="checkbox"/> La signalétique dans nos locaux |
| <input type="checkbox"/> Nos horaires d'ouverture | <input type="checkbox"/> Autre : |
| <input type="checkbox"/> L'accès à nos locaux | |

Quelle est votre remarque et/ou suggestion ?

Souhaitez-vous être recontacté(e) suite à votre remarque et/ou suggestion ?

- Oui Non

Si oui, par quel canal :

- Mail Courrier Téléphone

Si oui, merci de nous indiquer vos coordonnées :

Nom :

Prénom :

Adresse mail :

Domicile :

.....

N° de téléphone :

RGPD : La mairie de Saint-Saulve vous rappelle que vous avez la possibilité, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, de lui demander d'accéder à vos données personnelles, de les mettre à jour, de vous opposer à leur traitement si vous justifiez d'un motif légitime, ou encore de demander la limitation du traitement.
Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement au service Etat-civil / Fêtes / Population de la Mairie de Saint-Saulve.
Un Délégué à la protection des données a été désigné pour s'assurer du respect de cette réglementation. Il peut être contacté par voie électronique : dpo@valenciennes-metropole.fr ou par voie postale : à l'attention du DPO, Mairie de Saint-Saulve, 146 rue Jean Jaurès, 59880 Saint-Saulve.
Enfin, en cas de nécessité, vous avez la possibilité de contacter les services de la CNIL : www.cnil.fr

En cas d'insatisfaction, nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 10 jours ouvrés.

Nous vous remercions de nous aider à nous améliorer.

Le service Qualité est en charge de la gestion de ces fiches. Un bilan des suggestions et réclamations sera réalisé et publié chaque année.

[Accueil \(ville-saint-saulve.fr\)](http://ville-saint-saulve.fr)

Hôtel de ville

146 rue Jean Jaurès 59880 Saint-Saulve

03 27 14 84 00