

La Préfecture des Landes s'engage dans une démarche Qualité (référentiel 22 janvier 2015)

Afin d'améliorer le service aux usagers, le Préfet des Landes s'engage dans une démarche qualité, dénommée Qualipref.2.0. Il s'agit de répondre à une qualité de service dans l'accueil général et dans le traitement de dossiers réglementaires spécifiques sur les polices administratives.

Ainsi les engagements « **sur la relation générale avec les usagers** » sont les suivants

Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services,

***Un accueil attentif et courtois** quel que soit le canal*

A votre écoute pour progresser

Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Nous vous orientons vers le bon service vous prenons en charge

Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Nous veillons à limiter votre temps d'attente en adaptant notre organisation

Un accueil téléphonique attentif et efficace

Nous facilitons notre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet

Nous délivrons une information administrative numérique fiable

Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à un 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 demande d'informations pour réduire nos délais

*Et sur le module métier « **polices administratives** »(épreuves sportives, installations funéraires, détention d'armes (pour les convoyeurs de fonds), agents immobiliers, taxis, débits de boisson) les engagements sont :*

Une information sur le traitement de votre demande

Un rendez-vous est proposé pour tout demandeur