



Préfecture de l'Aisne
Résultat des réclamations
 Synthèse annuelle 2020

Le 01/09/2021

TOTAL		26		
Origine				
23%	Fiches	6		
77%	Courriels	20		
0%	Courriers	0		
0%	Facebook	0		
0%	Téléphone	0		
Répartition				
		Mécontentement	Satisfaction	Suggestion
0%	Anonymes	0	0	0
100%	Identifiées	20	1	5
	TOTAL	20	1	5
Motif				
		Mécontentement	Satisfaction	Suggestion
Accueil général	Non prise en compte carte mobilité	X		
	Conditions d'accueil en préfecture		X	
	Installation d'une machine à café dans le hall d'accueil de la préfecture			X
	Nettoyage des locaux d'accueil de la préfecture	X		
ANTS – CERT d'Arras	Changement nom sur carte grise	X		
	Demande de RDV avec le préfet pour fabrication d'un passeport	X		
	Vol de permis			X
Bureau nationalité	Demande de RDV	X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
	Etat d'avancement dossier de regroupement familial			X
Impossibilité de prendre RDV sur site	X			
BRGE	Remboursement frais d'affiches et tracts pour élections municipales de 2020	X		
BRE	Obtention médaille d'or	X		
Service des sécurités	Perte de déclaration d'armes	X		
Mission sécurité routière	Crevasse de pneu sur une chaussée dégradée	X		
SIDPC	Stationnement parking grande surface	X		
DASEN	Reconnaissance de diplôme dans l'UE	X		
La banque	Encaissement chèque	X		
Sous-préfecture Saint-Quentin	Demande du document de fiche d'identification de véhicule			X
	Demande d'envoi du numéro NEPH			X
soit en %		77%	4%	19%

26 réclamations en 2020, soit 20 de moins qu'en 2019. Cet élément peut être relié à la crise sanitaire et à la fermeture de l'accueil du public.
 Pour rappel, il y a eu une fermeture des guichets du 17 mars au 6 mai 2020.

Plusieurs services sont concernés : l'accueil général, le bureau de la nationalité, le cabinet ou encore le bureau de la réglementation générale et des élections. Le taux de réponses dans les délais pour les fiches déposées dans l'urne de l'accueil est de 100 %. Certaines réclamations reçues par courriel sont transversales, elles ne relèvent pas de la compétence de nos services. Ainsi, le taux de réponses dans les délais pour les courriels est de 85 %.

Dont 1 seule suggestion d'utilisateur, les 4 autres sont plutôt des requêtes mal orientées

- ANTS : Agence nationale des titres sécurisés
- BRE : Bureau de la représentation de l'État
- BRGE : Bureau de la réglementation générale et des élections
- CERT : Centre d'expertise et de ressources des titres
- DASEN : Direction académique des services de l'éducation nationale
- IDE : Internet départemental de l'État
- SIDPC : Service interministériel de défense et de protection civile