



## Délais de réponse moyens à vos questions / réclamations

**2<sup>e</sup> TRIMESTRE 2017**

Dans le cadre de la labellisation AFNOR «QUALIPREF 2.0», la préfecture du CHER a répondu à vos questions et/ou réclamations

	Nombre total de questions / réclamations reçues	Réponses dans les délais imposés	Délais de réponse (jours ouvrés)
<b><u>RÉCLAMATIONS</u> : DÉLAIS CIBLES POUR RÉPONDRE = 15 JOURS OUVRÉS</b>			
<b>COURRIELS / MAILS</b> (envoyés du site internet)	<b>0</b> RÉCLAMATION	-	-
<b>Boîte à réclamation :</b> <b>FICHES</b> disponibles dans le hall	<b>8</b> RÉCLAMATION	<b>85 %</b>	<b>4 jours</b>
<b>COURRIERS</b>	<b>0</b> RÉCLAMATION	-	-
<b><u>DEMANDES D'INFORMATIONS / QUESTIONS</u> :</b> <b>DÉLAIS CIBLES POUR RÉPONDRE = 15 JOURS (COURRIER) / 5 JOURS (MAIL)</b>			
<b>COURRIERS</b>	<b>3 reçus</b> (préfecture 18)	<b>100 %</b>	<b>3 jours</b>
<b>COURRIELS / MAILS</b> envoyés du site Internet <a href="http://www.cher.gouv.fr">www.cher.gouv.fr</a>	<b>25 reçus</b> (préfecture 18)	<b>97 %</b>	<b>2 jours</b>