

Les

5 engagements

de la charte

1

Un **accès** plus facile
à nos services

2

Un **accueil**
attentif et courtois

3

Une **réponse**
compréhensible
à vos demandes
dans un délai annoncé

4

Une **réponse**
systématique
à vos réclamations

5

À votre **écoute**
pour progresser

Nous vous remercions
de votre confiance et de votre
participation à la qualité de
notre accueil,
dans un respect mutuel.



Direction Départementale des
Affaires Sanitaires et Sociales
de la Mayenne
2 Boulevard Murat – BP 3840
53030 Laval Cedex 9

Horaires d'ouverture :
9h-12h00/13h30-16h30
(du lundi au vendredi)

Courriel :
dd53-direction@sante.gouv.fr

Site Internet :
<http://pays-de-la-loire.sante.gouv.fr>



Charte Marianne

*des services de
la DDASS de la
Mayenne*



Pour un meilleur **accueil**
dans les services de **l'Etat**

L'État et ses services publics

*exercent leurs missions en veillant à assurer à tous
équité, transparence et accessibilité.*

*Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous
prenons une série d'engagements
pour mieux vous accueillir.*



Un accès plus facile à nos services

■ Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 12h00 et de 13h30-16h30.

Vous pouvez les consulter à l'extérieur et à l'intérieur de nos locaux. Ils sont également disponibles sur notre site Internet :

<http://pays-de-la-loire.sante.gouv.fr>

Nous vous orientons vers votre interlocuteur grâce à une signalétique claire.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.



Un accueil attentif et courtois

■ Nous vous recevons dans de bonnes conditions d'attente et d'écoute, grâce à des espaces d'accueil à dimension humaine.

Nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et clairs.

Nous vous indiquons le nom de votre interlocuteur

Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

■ Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires

Dans un délai maximum d'un mois, nous apportons à vos courrier postaux :

- soit une réponse définitive
- soit un accusé de réception

Dans un délai maximum de 48 heures, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.

Nous répondons à tous vos appels téléphoniques du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h45 à 17h00.

Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur.



Une réponse systématique à vos réclamations

■ Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.

Vous pouvez nous faire part de vos propositions par le biais de la boîte à idées disponible dans notre hall d'accueil du 3^{ème} étage ou par le biais de la boîte aux lettres électronique suivante :
dd53-direction@sante.gouv.fr

Elles seront examinées avec la plus grande attention.



À votre écoute pour progresser

■ Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil, par le biais de questionnaires et d'enquêtes.

Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.

Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis.