

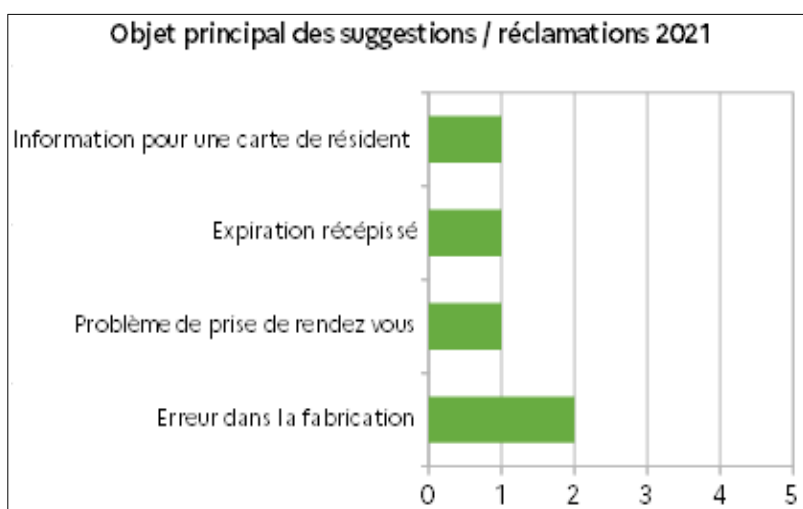


## Bilan des suggestions et réclamations de l'année 2021

### Synthèse annuelle 2021 :

- 5 réclamations/ suggestions ont été reçues.
- Le taux de réponse dans les délais est de 100 %.
- Le délai moyen de réponse est de 2,2 jours, (délai inférieur à 5 jours. cf. référentiel)
- Le courriel est le vecteur principalement utilisé par les usagers en 2021.
- 1 service concerné : la Direction de la citoyenneté et de la migration / le Bureau de la migration et de l'intégration (séjour).

	Résultats	Objectifs
Nombre de réclamation reçus dans l'année 2021	5	X
Taux de réponse dans les 5 jours ouvrés	100%	100%
Délai moyen de réponse (en jours ouvrés)	2j	5j



La préfecture des Pyrénées-Orientales s'engage à répondre à toutes les suggestions et/ou réclamations relatives à la qualité de l'accueil de la préfecture que vous pouvez formuler à l'aide des supports suivants :

→ **Par internet** : <https://pyrenees-orientales.gouv.fr/>

→ **Par courriel** : [pref-contact@pyrenees-orientales.gouv.fr](mailto:pref-contact@pyrenees-orientales.gouv.fr) , ou, [pref-reclamations@pyrenees-orientales.gouv.fr](mailto:pref-reclamations@pyrenees-orientales.gouv.fr)

→ **Par courrier** : Préfecture des Pyrénées-Orientales, 24 quai Sadi Carnot, BP 66951, Perpignan Cedex

→ **Par fiche de suggestions/ réclamations** : à disposition aux accueils.

La préfecture s'engage à vous répondre en moins de **10 jours ouvrés** à toutes réclamations/suggestions déposées par courrier et déposés à l'accueil dans l'urne. Elle s'engage également à répondre à vos courriels sous **5 jours ouvrés**.