Réclamation / Suggestion

Comment faire part d'une réclamation ou d'une suggestion ?

Plusieurs possibilités :

- Directement à l'accueil ou au service utilisé (des fiches de réclamation/suggestion sont disponibles à l'accueil)
- Par mail à l'adresse suivante : bienvenue@ville-crolles.fr
- Par courrier
- Par le formulaire de contact disponible sur le site internet de la commune

Pour nous permettre de vous répondre au mieux, **merci de bien indiquer vos coordonnées**.

Et après ?

- Une 1ère réponse vous est adressée sous 10 jours indiquant que votre demande est prise en compte et le service concerné.
- Une réponse définitive est apportée **sous 30 jours**.
- Si un délai plus long est nécessaire, une information vous est transmise sur le traitement de votre demande.

Les suggestions et réclamations nous permettent d'améliorer notre qualité d'accueil et de service. Elles font l'objet d'un traitement attentif. Un bilan est effectué de manière annuelle dont les résultats sont communiqués avec les résultats de l'enquête de satisfaction.