















DÉLAIS OBSERVÉS À LA PRÉFECTURE DE L'AISNE

Délais mesurés :		Moyenne 2016	CIBLE	2017	
				1er TRIM	2eme TRIM
STANDARD TÉLÉPHONIQUE : délai moyen de décroché (en secondes)		SVI	< 20 s décroché < 5 sonneries	SVI	SVI
COURRIER ÉLECTRONIQUE : délai de réponse aux demandes d'informations générales et à l'état d'avancement des dossiers (en jours ouvrés)		 1,4 j	< 5 J	 2,58 j	 1,4 j
RÉCLAMATIONS : délai de réponse (en jours ouvrés)		 7,45 j	< 15 J	 4 j	 15 j
SITE INTERNET : délai moyen de mise à jour (en jours ouvrés)		 moins d'un jour	< 3 J	 moins d'un jour	 moins d'un jour
CONSEIL aux ÉLUS : délai de réponse de la préfecture (en jours ouvrés)	par COURRIEL	 2,5 j	< 5 J	 2,16 j	 2,17 j
	par COURRIER	aucune demande	< 15 J	aucune demande	aucune demande
RENDEZ-VOUS accordés aux ELUS : délais sous lesquels ces rendez-vous sont accordés en préfecture (en jours ouvrés)		1,5 j pour le 1 ^{er} semestre, non mesuré au 2 ^d semestre	< 10 J	 8 j	aucune demande

DÉLAIS DE DÉLIVRANCE DES TITRES

Délais de traitement mesurés (principales démarches) :	Moyenne 2016	CIBLE	2017	
			1er TRIM	2eme TRIM
CARTES GRISES aux "guichets" (en minutes)	 24 min	< 45 min	 22 min	 26 min
CARTES GRISES "hors guichets" (en jours)	 2,45 j	< 7 J	 1 j	 2,5 j
PERMIS DE CONDUIRE aux "guichets" (en minutes)	 15,5 min	-	 14 min	 15,6 min
PERMIS DE CONDUIRE "hors guichets" (délai de traitement en préfecture - en jours)	 4,7 j	< 13 J	 5 j	 4,8 j



Objectif respecté



À surveiller



Pistes d'amélioration à trouver