



Essey ville labellisée

Services Publics +

Après avoir été labellisée Marianne pour la qualité et l'efficacité de ses services, la Ville d'Essey-lès-Nancy poursuit sa démarche en adhérant au programme Services Publics +.

Une démarche d'amélioration continue

Label Marianne

En 2019, après plusieurs mois de travail et de réaménagement de ses locaux, la Ville d'Essey-lès-Nancy a obtenu le label Marianne, symbole de la qualité et de l'efficacité de ses services.

De Marianne à Services Publics +

La Direction interministérielle de la transformation publique a décidé de faire évoluer ce label vers Services Publics +, un programme commun à tous les services publics, les engageant à œuvrer pour une amélioration continue de leurs relations avec les usagers.

Essey toujours engagée

Désireuse de poursuivre ses efforts pour améliorer la qualité et l'accessibilité de ses services, la Ville d'Essey-lès-Nancy a décidé de poursuivre son engagement qualité en adhérant au programme Services Publics +.

Ce qu'offre Services Publics +

*Le nouveau programme d'amélioration continue des services publics vise à offrir aux usagers des services **+ proches, + simples, + efficaces**.*

L'objectif de Services Publics + est de faire des **retours d'expérience et des avis des usagers**, la clé pour s'inscrire dans une démarche de progrès, à travers une démarche portée par les agents du service public et avec les partenaires locaux.

Le programme porte un socle d'**engagements communs** à l'ensemble des services publics.



Services Publics + vise à répondre aux attentes prioritaires des usagers

l'amélioration des délais de traitement ;
l'accès à un interlocuteur compétent et à une relation personnalisée ;
la nationalisation des démarches ;
la simplification de la communication et des formulaires ;
l'amélioration des services en ligne.

*Services Publics + comporte **8 engagements** destinés à améliorer la qualité d'accueil et de service.*

Les 8 engagements

Engagement n°1

Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur.

Engagement n°2

Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics.

Engagement n°3

Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle.

Engagement n°4

Votre demande est traitée dans les délais annoncés.

Engagement n°5

Vous disposez d'une information claire, simple et accessible.

Engagement n°6

Vous avez accès à nos résultats de qualité de service.

Engagement n°7

Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu.

Engagement n°8

Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement.

CONTACT



PÔLE SERVICES AUX CITOYENS

Accueil, État-civil, Élections

Place de la république
54270 Essey-lès-Nancy

Horaires d'ouverture au public :
du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30
permanence d'état civil le samedi matin de 10h00 à 12h00 (hors périodes de vacances scolaires)

03 83 18 30 00

[Itinéraire](#)



HÔTEL DE VILLE

Place de la République
54270 Essey-lès-Nancy

Se rendre en mairie

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
(fermeture à 16h30 le vendredi)
le samedi de 10h à 12h (état civil)

Horaires d'affluence