

Le guichet unique késako?

extrait du site internet de la mairie de Mérignac

www.merignac.com

Le guichet unique, a quoi ça sert ?

Nouveau lieu stratégique de la Mairie, le guichet unique nous permettra de mieux vous accueillir pour vous offrir un meilleur accompagnement dans vos démarches et un meilleur suivi de vos demandes.

Au-delà du guichet unique, c'est tout le parcours de vos demandes qui a été observé, analysé, repensé puis optimisé.

En effet, que vos demandes soient formulées au guichet unique, par téléphone ou par courrier, elles seront enregistrées par nos services dans un logiciel dédié nous permettant un meilleur traitement et vous offrant davantage de transparence sur le suivi.

Où sera situé le guichet unique ?

Le guichet unique sera situé au rez-de-chaussée du bâtiment central de l'Hôtel de Ville (au niveau actuel de l'accueil général et des services de l'Etat civil.)

Cet espace va être réaménagé pour accueillir :

- un accueil optimisé permettant d'orienter vos demandes et où il sera possible d'effectuer quelques démarches rapides.
- un espace « informatique » dans lequel seront mis à votre disposition deux ordinateurs connectés et une photocopieuse.
- un espace d'attente, dont une partie est aménagée pour vos enfants.
- un espace pour réaliser vos démarches auprès d'agents polyvalents.
- des espaces privatifs permettant la confidentialité des échanges.

Comment ça marche ?

En fonction de vos demandes, grâce à leur polyvalence, les agents d'accueil pourront vous répondre directement ou se chargeront de vous orienter vers l'espace de démarches.

A l'accueil du guichet unique, vous pourrez par exemple :

- Obtenir un dossier de demande pour la réalisation de documents d'états civil (passeports, cartes d'identité, etc.)
- Retirer vos documents d'état civil lorsqu'ils seront prêts
- Obtenir un dossier de demande de logement social
- Recevoir gratuitement des sacs de déchets verts, votre vignette déchetterie ou encore votre disque de stationnement « zone bleue »
- Légaliser une signature ou demander un rendez-vous avec un élu.
- Etc.

Si votre demande nécessite l'accès à l'espace de démarches, nos agents d'accueil vous remettront en mains propres un ticket numéroté puis vous serez invité à vous diriger vers l'espace d'attente.

Confortablement installé dans cet espace d'attente, vos enfants pourront quant à eux se divertir dans une partie aménagée à cet effet

Un système d'affichage numérique sera mis en place et vous évitera ainsi les désagréments des files d'attentes.

Une fois votre numéro affiché sur les écrans, il ne restera plus qu'à vous diriger vers le poste indiqué pour effectuer vos démarches avec l'agent correspondant

Concrètement, quelles démarches pourront être effectuées sur place ?

Dès l'ouverture du guichet unique, un grand nombre de démarches administratives seront réalisables et cela n'aura de cesse d'évoluer !

L'espace démarches regroupera dans un premier temps 42 prestations différentes.

Vous pourrez y réaliser l'ensemble des formalités administratives et d'Etat civil :

- Inscription sur les listes électorales
- Demande de passeport
- Récupération du dossier de mariage
- Accéder aux services de la régie centralisée
- Accéder aux permanences urbanisme
- Inscrire vos enfants aux stages multisports
- Vous rendre aux objets trouvés
- Accéder aux services liés à l'enfance et à l'éducation

Au fil du temps cet espace vous permettra d'effectuer de nombreuses autres démarches.