



## *Charte de qualité du service public numérique*

### **Article 1 :**

Le Conseil général s'engage à améliorer la qualité des services rendus aux usagers et à mettre à leur service une administration départementale plus accessible, plus proche, plus réactive, transparente, simple et efficace.

### **Article 2 :**

Tous les agents du Conseil général ont le devoir de contribuer aux objectifs ainsi fixés à l'administration départementale.

### **Article 3 :**

Au service de ces objectifs de qualité et de réactivité, le Conseil général s'engage à :

- à répondre dans les 48 h à toute demande adressée via le site *oise.fr*
- à moduler ses délais de réponse en fonction de la complexité de la demande. A chaque fois que la nature de la demande le permettra, une réponse complète sera fournie dans ce délai de 48h. A défaut, dans le même délai, un accusé de réception sera établi, assurant que la demande est en cours d'examen et le suivi de la réponse enclenchée en fonction de sa complexité selon trois niveaux :
  - 1- pour les demandes nécessitant un délai de réponse inférieur à 8 jours
  - 2- pour les demandes nécessitant un délai de réponse compris entre 8 et 15 jours
  - 3- pour les demandes nécessitant un délai qui peut être supérieur à 15 jours.

- adapter ses réponses aux demandes des internautes, à leur niveau d'écriture ou d'expression,
- lutter contre les discriminations.

### **Article 4 :**

Toute personne a le droit d'obtenir les renseignements qu'elle demande dans un délai raisonnable et de communiquer par tout moyen approprié toutes observations écrites ou orales avant toute prise de décision la concernant.

### **Article 5 :**

Toute personne a également le droit dans les conditions et limites définies par le Conseil général de participer à l'élaboration des décisions publiques ayant une incidence sur la qualité du service public départemental.

### **Article 6 :**

Le Conseil général s'engage à consacrer tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre de la charte de qualité (effectifs, territorialisation des services, formation, information...)

### **Article 7 :**

En tant que de besoin, le Conseil général prend l'engagement de décliner la charte de qualité en autant de documents d'application que ses publics et ses domaines d'actions l'exigerait.

### **Article 8 :**

La présente charte guide l'action du Conseil général et inspire celle de ses partenaires. A cet effet, le Conseil général s'engage à la diffuser aussi largement possible et à l'afficher dans tous ses sites.

### **Article 9 :**

Le Conseil général prend l'engagement de faire le bilan de l'application de la présente charte et d'en rendre publics les résultats.