Résultats de l'enquête sur le poste : Milan

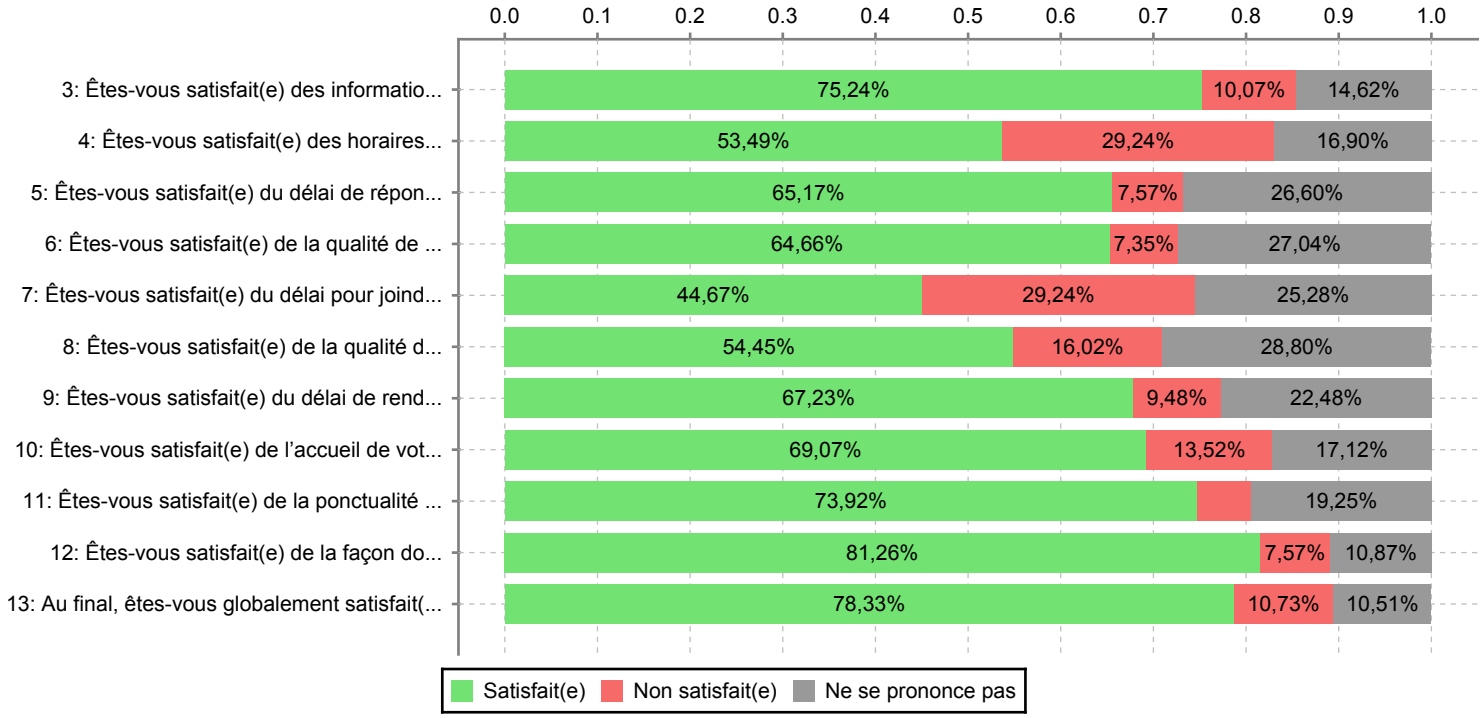
Contact avec le consulat : Récent (moins de deux ans)

Nombre de réponses prises en compte : 1 361

Sur le fondement d'un engagement du Président de la République, le Gouvernement a décidé de développer la transparence sur la qualité et l'efficacité des administrations de l'État.
Lancée pour la deuxième fois en 2019, l'enquête sur la qualité et l'efficacité du service public consulaire concerne chaque usager du service public qui peut donner son avis.
Dans ce cadre, une enquête de satisfaction a été envoyée par mail à toutes les personnes majeures inscrites au registre des Français établis hors de France

	Enquête sur la transparence du service public consulaire	Satisfait(e)	Non satisfait(e)	Ne se prononce pas
Les questions 1 et 2 portaient sur le consulat de rattachement et la date du dernier contact.				
3	Êtes-vous satisfait(e) des informations disponibles sur le site internet de votre consulat ?	75,24%	10,07%	14,62%
4	Êtes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture de votre consulat ?	53,49%	29,24%	16,90%
5	Êtes-vous satisfait(e) du délai de réponse aux courriels que vous avez adressés à votre consulat ?	65,17%	7,57%	26,60%
6	Êtes-vous satisfait(e) de la qualité de la réponse que vous avez reçue par courriel ?	64,66%	7,35%	27,04%
7	Êtes-vous satisfait(e) du délai pour joindre votre consulat par téléphone ?	44,67%	29,24%	25,28%
8	Êtes-vous satisfait(e) de la qualité des informations obtenues par téléphone de votre consulat ?	54,45%	16,02%	28,80%
9	Êtes-vous satisfait(e) du délai de rendez-vous qui vous a été proposé ?	67,23%	9,48%	22,48%
10	Êtes-vous satisfait(e) de l'accueil de votre consulat (sécurité, orientation, premier contact…) ?	69,07%	13,52%	17,12%
11	Êtes-vous satisfait(e) de la ponctualité de la personne qui vous a reçu(e) ?	73,92%	5,73%	19,25%
12	Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont votre dossier a été traité ?	81,26%	7,57%	10,87%
13	Au final, êtes-vous globalement satisfait(e) des services de votre consulat ?	78,33%	10,73%	10,51%

Délais de délivrance des passeports en novembre 2019 (en jours) : 6



Tous droits réservés - Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères - 2020