ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 10927

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du codéveloppement de lui donner des indications sur les règles qui régissent l'ouverture au public des services administratifs placés sous son autorité. Il souhaite notamment connaître les règles d'organisation mises en place les veilles et lendemains de jours fériés pour que le service public soit assuré de manière satisfaisante pour les usagers.

Texte de la réponse

Le ministre de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire dispose d'une autorité partagée sur les préfectures et les ambassades. Le préfet et l'ambassadeur sont responsables de l'organisation des services placés sous leur autorité. Dès lors, les horaires d'ouverture au public des services administratifs relèvent de leur responsabilité. Il n'existe pas de réglementation s'imposant à eux en la matière. Cette responsabilité s'exerce néanmoins dans le respect du principe de continuité du service public et en tenant compte, d'une part, de la réglementation sur la durée du temps de travail des agents et, d'autre part, de la qualité de l'accueil du public qui ne doit pas se trouver affectée. Les horaires sont parfois modifiés les veilles de jours fériés mais le public en est alors informé par le biais du site internet de la préfecture ou de l'ambassade et par voie de publication. La mise en place, dans les préfectures les plus concernées, de guichets spécialisés par type de public, la dématérialisation des procédures, l'établissement des horaires d'ouverture des guichets en fonction des attentes locales des usagers et la mise en oeuvre de critères de performance en matière d'accueil des personnes physiques ont déjà permis d'améliorer sensiblement la qualité du service rendu. Ce mouvement sera poursuivi.

Données clés

Auteur : M. Marc Le Fur
Circonscription : Côtes-d'Armor (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 10927
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Immigration, intégration, identité nationale et codéveloppement
Ministère attributaire : Immigration, intégration, identité nationale et développement solidaire

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 20 novembre 2007, page 7192
Réponse publiée le : 28 octobre 2008, page 9309