



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### rapports avec les administrés

Question écrite n° 94824

#### Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur la réalisation d'un objectif majeur de la révision générale des politiques publiques qu'est l'amélioration de la qualité des services à l'égard des usagers. Pouvoir répondre à leurs attentes et leurs interrogations par des services publics de qualité sur l'ensemble du territoire était un point-clé de cette réforme. Les finalités prévues étaient d'une part l'accès à une information claire pour les citoyens grâce à l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique des administrations, et d'autre part une réduction des délais de traitement des dossiers et une simplification des démarches. Il lui demande donc quels sont les résultats des travaux engagés pour l'amélioration de la qualité des services pour les citoyens et les entreprises. Il souhaiterait ainsi connaître les perspectives de développement de cet axe de travail dans son ministère.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Bernard Carayon](#)

**Circonscription :** Tarn (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 94824

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire :** Économie, finances et commerce extérieur

#### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 7 décembre 2010, page 13240

**Question retirée le :** 19 juin 2012 (Fin de mandat)