

## Citoyen

### La Gestion des demandes citoyennes



*La relation « administration-administrés » évolue. Depuis quelques années, les droits des citoyens et les devoirs des administrations dans ce domaine sont fixés par des lois et se basent sur la garantie de réponse et le respect des délais. Pour faciliter la prise en charge, le traitement et le suivi des demandes citoyennes, LOGITUD Solutions vous propose son progiciel « CITOYEN ».*

**Citoyen** récupère l'ensemble des doléances des administrés et les transmet aux services municipaux concernés, tout en garantissant le suivi de chaque demande.

Grâce à notre solution, les mairies sont plus proches des usagers et offrent un service à la fois réactif et transparent. Citoyen est un outil essentiel à votre GRC (Gestion Relation Citoyen).

**Antibes, Reims, Valognes et Le Mont Dore (Nouvelle Calédonie) font d'ores et déjà confiance à CITOYEN !**

### CITOYEN : les fonctionnalités

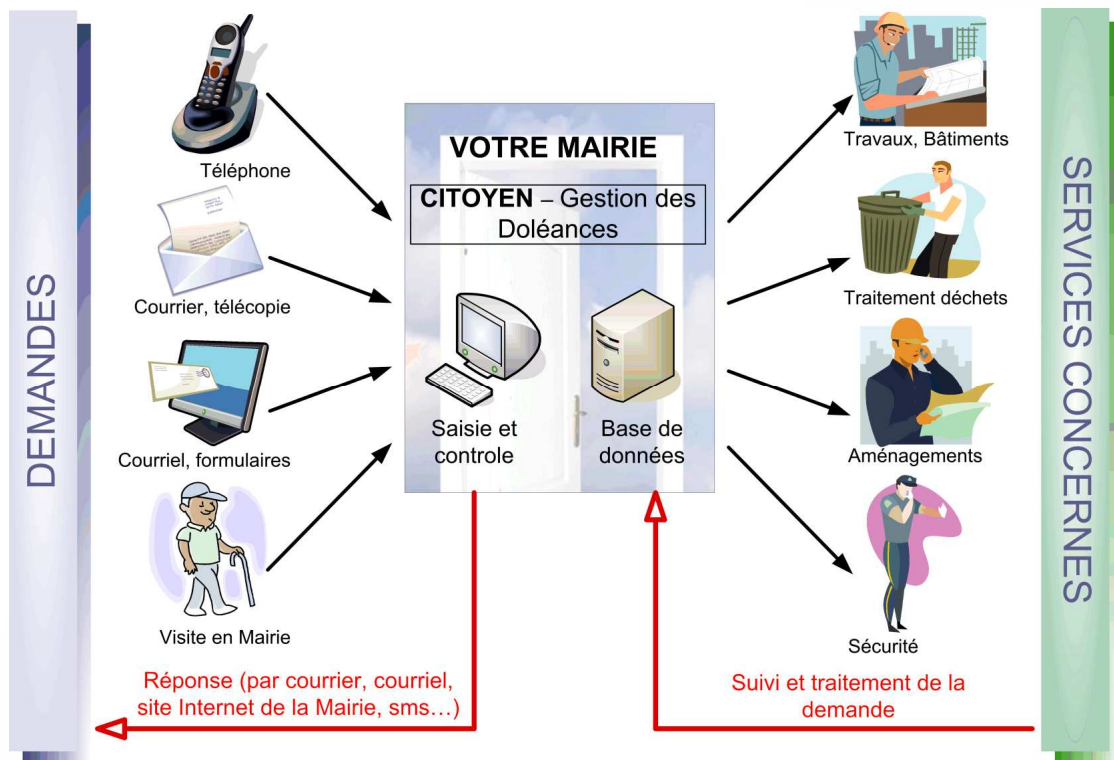
- Gestion des demandes citoyennes (par téléphone, télécopie, courriel, courrier).
- Création d'un dossier "demandeur" et de fiches "demandes".
- Gestion des demandes avec un système d'alertes et d'échéances (relances).
- Visualisation de l'historique des actions menées et de l'état d'avancement de la demande.
- Gestion des courriers envoyés (documents paramétrables).
- Transmission des fiches aux services concernés pour traitement.
- Suivi de la performance de gestion des demandes grâce à l'édition de statistiques paramétrables (tableaux, graphiques).

GESTION DES DOLEANCES CITOYENNES			
Tel : 02 33 95 82 00			
Fiche n° : 2009/0002	Destinataire : Srv. Police Municipale		
<b>LE REQUERANT :</b>			
Nom :	DUPONT Jean		
Adresse :	12 RUE DES SAULETTES 97700 VALOIGNES		
Courriel :	jean.dupont@email.com		
Tel :	02 48 45 05 07		
Fax :	02 48 45 05 24		
<b>OBJET :</b> Signet			
<b>LOCALISATION :</b> 2 ALLEE des pinquilles 97700 VALOIGNES			
Secteur : non coté			
Détails : plusieurs personnes squattent devant le magasin ...			
<b>ETAT DE LA FICHE :</b>			
Fiche non prise en charge	Etat de la fiche		
Fiche ouverte	Date limite de réalisation		
	Type de demande		
	Origine de la demande		
	Incluse		
	Courrier		
<b>Historique de la fiche :</b>			
Agent :	Date :	Début :	Détails :
DOLEANCE	09/03/2009	Création de la fiche	
DOLEANCE			

### Les avantages

- La récupération des demandes par courriers, fax, courriels ou via des formulaires sur le site Internet de votre commune, des appels téléphoniques, l'accueil en mairie...
- La diminution des coûts et du temps de traitement.
- La diffusion sécurisée (droit d'accès) aux services concernés et la gestion collaborative des dossiers.
- La simplification du suivi d'une demande avec la traçabilité et l'historisation du traitement des dossiers.
- L'ajout de pièces jointes (photos, courriers).
- L'accès à l'application et aux demandes depuis n'importe quel poste (application Full Web).
- Le respect des délais de traitement avec un système d'alertes.
- Une connaissance sur les demandes des citoyens avec les statistiques et les requêtes paramétrables.

## Principe



## CITOYEN en Ligne

- Le suivi des demandes par l'administré :
  - Création d'un compte personnel sécurisé, par l'administré, sur le site Internet de votre ville ;
  - Contrôle de l'état d'avancement de sa demande grâce à un tableau de suivi.
- La récupération et le traitement sécurisés des données par l'administration
  - Récupération à partir de formulaires remplis en ligne par l'administré (pas de ressaisie de données) ;
  - Vérification automatique des données et enregistrement de la demande dans l'application CITOYEN.

