

Des plaintes sur nos prestations? Dites-le-nous!

Chaque jour, les fonctionnaires fédéraux de la Chancellerie du Premier Ministre sont là pour vous aider. Ils font tout leur possible pour vous offrir des services de qualité.

Mais il peut arriver que vous ne soyez pas totalement satisfait(e).

Si vous souhaitez que des erreurs soient rectifiées, vous pouvez toujours vous adresser au fonctionnaire en charge du dossier.

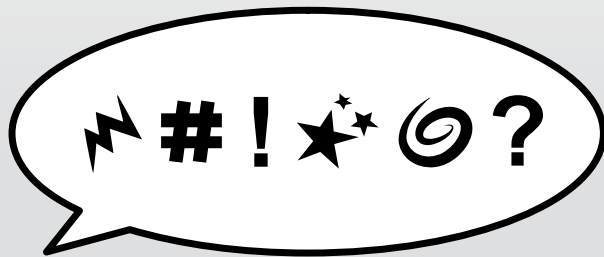
En cas d'absence de suivi de sa part, il est assez simple d'introduire une plainte. Notre gestionnaire de plaintes la traitera et vous proposera une solution ou corrigera l'erreur.

Grâce à votre plainte, nous mettrons tout en œuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir et pour améliorer notre fonctionnement et nos services.

En résumé : des plaintes sur nos prestations ?
Dites-le-nous!

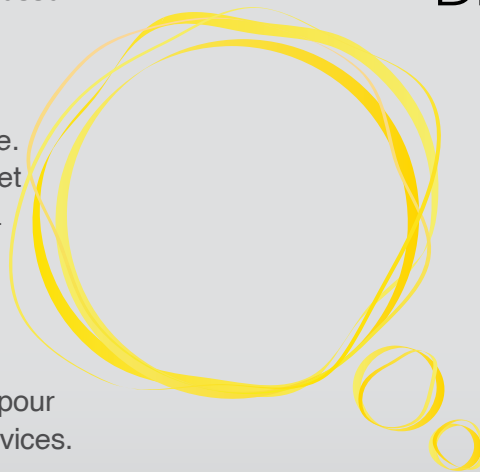
Coordonnées pour les plaintes

- Rue Ducale 4 - 1000 Bruxelles
- Tél : 02 501 02 11
- E-mail : plaintes@chancellerie.belgium.be
- Site web : www.chancellerie.belgium.be



Des plaintes sur nos prestations?

Dites-le-nous!



Qui peut introduire une plainte ?

Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services qui relèvent de la compétence du Service public fédéral (SPF) Chancellerie du Premier Ministre.

Quel type de plainte ?

Votre plainte peut porter sur :

- le service ou le produit fourni
- la qualité de la prestation
- le traitement assuré par le/la fonctionnaire
- l'application de la législation

Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

Les plaintes suivantes sont considérées comme irrecevables :

- les plaintes anonymes
- les plaintes relatives à des faits remontant à plusieurs années
- les plaintes ne relevant pas de la compétence de notre administration

Attention: une plainte n'est pas un recours!

Si vous voulez faire annuler une décision administrative, vous devez introduire un recours. La procédure de recours à suivre est toujours précisée sur la lettre avec la décision administrative.

Qu'advient-il de votre plainte ?

Vous recevez d'abord un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement unique et, dans les 30 jours calendrier, nous vous faisons parvenir :

- une réponse motivée
- une rectification
- une solution

Toujours pas de solution ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de notre service de plaintes, contactez le Médiateur fédéral. Il s'agit d'un service indépendant qui ne fait pas partie de l'administration fédérale. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité.

Coordonnées:

www.mediateurfederal.be
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles
Numéro gratuit 0800 99 961