

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

Chaque jour, les fonctionnaires fédéraux du Service public fédéral Intérieur 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 de votre dossier.

En cas d'absence de suivi de sa part, il est assez simple d'introduire une plainte.

Chacun de nos directions générales, services d'encadrement ainsi que le service de coordination et d'appui dispose d'un coordinateur de plaintes. Il traite votre plainte, propose une solution ou répare la faute.

Si vous n'obtenez pas satisfaction auprès de la direction concernée, vous pouvez vous adresser au Service central des plaintes de la Présidente du Comité de direction.

Grâce à votre plainte, le Service public fédéral Intérieur mettra tout en oeuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir et pourra améliorer son fonctionnement et ses services.

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

Coordonnées

Service public fédéral Intérieur

Services centraux (Services de Coordination et d'appui, Services d'encadrement P&O et B&C) et Audit et Inspection internes

Rue de Louvain 1-3 - 1000 Bruxelles
Tel.: 02 500 21 11 - Fax: 02 500 21 28
Site web : <http://www.ibz.fgov.be>

Direction générale Sécurité Civile

Rue de Louvain 1-3 - 1000 Bruxelles
Tel.: 02 500 21 11 - Fax: 02 500 23 65
Site web : <http://www.securitecivile.be>

Direction générale Sécurité et Prévention

Boulevard de Waterloo 76 - 1000 Bruxelles
Tel.: 02 557 33 66 - Fax: 02 557 33 68
Site web : <https://www.besafe.be>

Direction générale Institutions et Population

Park Atrium - Rue des Colonies 11 - 1000 Bruxelles
Tel.: 02 518 21 31 - Fax: 02 518 21 19
Site web : <http://www.ibz.rn.fgov.be>

Direction générale Centre de Crise

Rue Ducale 53 - 1000 Bruxelles
Tel.: 02 506 47 11 - Fax: 02 506 47 09
Site web : <http://centredecrise.be>

Direction générale Office des étrangers

WTC II - Chaussée d'Anvers, 59 B - 1000 Bruxelles
Tel.: 02 793 80 00
Site web : <https://dofi.ibz.be>

Service d'encadrement ICT

WTC II - Boulevard du Roi Albert II 28, boîte 24
1000 Bruxelles
Tel.: 02 793 97 01 - Fax: 02 793 97 05
Website : <http://www.ibz.fgov.be>

Editeur responsable : SPF Intérieur
Rue de Louvain 1-3 - 1000 Bruxelles
Dépot légal : D/2015/13.689/1



Des plaintes sur nos prestations?



Des plaintes sur nos prestations?

Dites-le-nous!

Qui peut introduire une plainte ?

Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services du Service public fédéral Intérieur peut envoyer une plainte.

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

Il doit toutefois s'agir d'affaires qui relèvent de la compétence du Service public fédéral Intérieur. (voir les services différents à "Coordonnées")

Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

- les plaintes anonymes
- les plaintes ne relevant pas de la compétence du SPF Intérieur
- les plaintes sur le fond d'une décision lorsqu'une possibilité de recours est prévue par la réglementation (Conseil d'Etat ou procédure de recours spécifique : la procédure de recours à suivre est toujours précisée sur la lettre avec la décision administrative), sur des litiges administratifs ou judiciaires

Comment introduire une plainte ?

De préférence par e-mail (formulaire online disponible) soit par courrier ou fax.

Dans un premier temps vous pouvez contacter les coordinateurs de plainte des différents services. Vous trouvez leurs coordonnées, ainsi que celles du Service Central des plaintes au site web du Service Public Fédéral Intérieur (www.ibz.fgov.be), rubrique Plaintes.

Qu'advient-il de votre plainte ?

Vous recevez un accusé de réception dans la semaine qui suit la réception de la plainte. Dans les 30 jours, nous vous faisons parvenir une réponse motivée.

Nous évaluons annuellement toutes les plaintes et établissons un plan d'action dans le but d'améliorer notre fonctionnement et nos services.

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