

Des plaintes sur nos prestations? Dites-le nous!

Chaque jour, les fonctionnaires fédéraux du SPF Mobilité et Transports 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/à la fonctionnaire fédéral(e) en charge de votre dossier ou bien au guichet info du SPF (info@mobilit.fgov.be ou +32 (0)2 277 31 11).

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

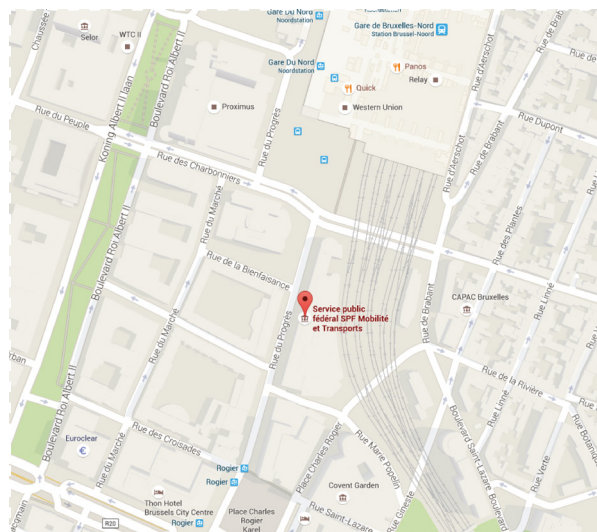
Grâce à votre plainte, le SPF Mobilité et Transports mettra tout en œuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir et pourra améliorer son fonctionnement et ses services.

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

Coordonnées

SPF Mobilité et Transports
City Atrium
Rue du Progrès 56 - 1210 BRUXELLES

- Tél: +32 (0)2 277 30 77 (9h-12h)
- Fax: +32 (0)2 277 40 77
- E-mail: info@mobilit.fgov.be
- Site web: www.mobilit.belgium.be



Editeur responsable: SPF Mobilité et Transports, Eugeen Van Craeyvelt, président a.i., Rue du progrès 56, 1210 Bruxelles

Prrière de ne pas jeter sur la voie publique !



Des plaintes sur nos prestations?



Service public fédéral
Mobilité et Transports



Des plaintes sur nos prestations?

Dites-le nous!

Qui peut introduire une plainte ?

Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services du SPF Mobilité et Transports 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 fédéral(e);
- l'application de la législation.

Il doit toutefois s'agir d'affaires qui relèvent de la compétence du SPF Mobilité et Transports.

Par exemple :

- la procédure d'immatriculation prend plus de temps que le délai indiqué sur le site web;
- vous souhaitez introduire une plainte concernant le fonctionnaire en charge de votre dossier;
- vous n'avez pas obtenu de remboursement dans le délai convenu.

Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

Les plaintes suivantes sont considérées comme irrecevables :

- les plaintes anonymes;
- les plaintes relatives à des faits survenus il y a plus d'un an;
- les plaintes ne relevant pas de la compétence du SPF Mobilité et Transports;
- les plaintes relatives à des faits pour lesquels une plainte avait déjà été introduite sans apport de nouveaux éléments.

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 contenant la décision administrative.

Comment introduire une plainte ?

Vous pouvez prendre contact avec notre service de plaintes dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous :

- par tél : +32 (02) 277 30 77 (9h-12h)
- par fax : +32 (02) 277 40 77
- au moyen du formulaire en ligne (voir site internet)
- par mail : plaintes@mobilit.fgov.be
- par courrier : (cf. coordonnées)
- à l'accueil

Qu'advient-il de votre plainte ?

Vous recevez d'abord un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement unique et, dans les 45 jours, nous vous faisons parvenir :

- une réponse motivée;
- une rectification;
- une solution.

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