

► communiqué de presse

11.02.2008

Réaction - « Kmo's zien papierberg alleen maar aangroeien »

Correspondant: Catherine Romain

T:

E-mail: catherine.romain@ibz.fgov.be]

F:

En réaction à l'article du 6 février publié dans « De Standaard », « Kmo's zien papierberg alleen maar aangroeien » :

Depuis avril 2007, notre SPF dispose d'une Charte de l'utilisateur. Cette charte reprend 13 principes visant à améliorer notre accessibilité, notre disponibilité et la qualité de nos services.

Avec cette charte, nous nous engageons à être encore plus à l'écoute du citoyen et des entreprises.

Quelques exemples :

- Chaque question doit recevoir une réponse dans les quinze jours.

- Notre site internet est labellisé « anysurfer » et, dès lors, toutes les informations que vous pourrez y trouver sont accessibles à tous.

- Grâce au guichet électronique, les citoyens et les entreprises sont mieux servis.

Sur le <https://mondossier.rn.fgov.be>, le citoyen qui dispose de sa carte d'identité électronique a accès à ses propres données dans le registre national. Il peut ainsi savoir quelle administration ou institution les a consultées. Le guichet électronique de la Direction générale Prévention et Sécurité prévoit un service permettant aux entreprises de sécurité de calculer leur rétribution (www.psp.fgov.be).

- Nous avons élaboré un système de plaintes qui permet à chacun de communiquer ses remarques sur notre service.

A travers cette charte, notre SPF s'engage vis-à-vis de ses clients. Tous les jours, il travaille à l'amélioration de ses services.

Plus d'informations ? Contactez catherine.romain@ibz.fgov.be



Rue de Louvain 1
1000 Bruxelles

T 02 500 21 11
F 02 500 21 28

info@ibz.fgov.be
www.ibz.be