



CHARTRE POUR L'USAGER

Accessibilité - Qualité - Disponibilité

Vos désirs...

... sont nos valeurs !

La Charte du SPF Intérieur vous parle des services sur lesquels vous pouvez compter dans vos contacts avec notre administration. Vos attentes se reflètent dans nos valeurs. Votre satisfaction : nous nous y engageons.

Une question, besoin d'une info ?

1. Nous sommes joignables...

- ... 24h/24 : info@ibz.fgov.be
- ... 24h/24, un numéro de fax : 02/500.20.39
- ... de 9h à 17h, une centrale téléphonique : 02/500.21.11
- ... de 9h à 17h, un point d'information : 02/500.20.48 ou 02/500.22.09

2. Une réponse garantie dans les 15 jours ouvrables.

Pour une information générale, vous recevrez une réponse dans les 15 jours ouvrables, soit déjà complète et précise, soit vous informant simplement que nous avons bien reçu votre question, que nous nous en occupons et dans quel délai.

3. Qui dit procédures légales spécifiques, dit respect des délais prévus par la loi.

Ces procédures et délais légaux sont disponibles auprès des Directions générales compétentes.

4. Qui peut vous aider ?

Nos lettres, fax et mails reprennent les nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique de votre personne de contact.

5. Votre demande arrivera toujours à destination.

Si votre demande n'est pas adressée au bon service, pas de souci : nous la transférons au service compétent et vous faisons parvenir les coordonnées de ce service.

6. Mail - mail, fax - fax, tél - tél...

Les réponses à vos demandes empruntent le même canal. Sauf, bien sûr, si la loi nous impose l'utilisation d'un canal de communication spécifique.

Nous investissons dans les nouveaux moyens de communication

7. Surfez et téléchargez !

Surfez sur la toile et utilisez la technologie du Net : nous suivons la même voie, www.ibz.be ! Par cette seule adresse, vous serez informés des nouveautés, brochures et aides diverses venant de chaque Direction générale et services du SPF Intérieur.

8. Un site Internet accessible à tous.

Les personnes avec un handicap sensoriel ou moteur bénéficient d'un site répondant aux critères «Anysurfer ».

9. Nous encourageons l'usage du courrier électronique.

10. Vos données n'ont pas de secret pour vous.

Curieux de savoir ce que le Registre national dit de vous ? Grâce à votre carte d'identité électronique et www.mondossier.rrn.fgov.be vous avez accès à vos propres données et pouvez savoir à tout moment quelle administration ou institution les a consultées.

11. Nous développons de nouveaux guichets électroniques.

Bientôt, ceux-ci vous simplifieront encore la vie.

De la qualité, s'il vous plaît !

12. Une fois mais pas deux.

Grâce à une utilisation optimale des informations déjà en notre possession ou en possession d'autres administrations, nous ne vous poserons jamais deux fois la même question.

13. Votre avis nous intéresse.

En plus des systèmes de contrôle internes qui existent déjà, vous serez consultés via des enquêtes afin que nous puissions vous garantir un suivi et une évaluation de la qualité de nos services. N'hésitez pas à nous transmettre vos remarques !

Vous avez une plainte ?

14. Formulez-là via : plaintes@ibz.fgov.be ou par n'importe quel autre moyen.

En plus d'un service central des plaintes dépendant de la Présidente du Comité de direction du SPF Intérieur, chaque service et Direction a un « administrateur des plaintes », une personne qui est là pour vous.

**La présente charte s'accompagne d'un PROTOCOLE D'APPLICATION
accessible sur notre site web : www.ibz.be**

Fait à Bruxelles, le

Monique DE KNOP
Présidente du Comité de direction
du SPF Intérieur

Patrick DEWAELE
Ministre de l'Intérieur