

26 mar 2012 -11:17

Rapport annuel 2011 du Médiateur fédéral

Aujourd'hui, à 14h30, Catherine De Bruecker et Guido Schuermans, les médiateurs fédéraux, remettent leur Rapport annuel au Président de la Chambre.

Pourquoi le traitement de mon dossier dure-t-il si longtemps ? L'administration a commis une erreur, vais-je être remboursé ? Recevrais-je des intérêts de retard ?

Les citoyens attendent de l'administration qu'elle fasse preuve d'une véritable culture de service.

Aujourd'hui, à 14h30, Catherine De Bruecker et Guido Schuermans, les médiateurs fédéraux, remettent leur Rapport annuel au Président de la Chambre.

Pourquoi le traitement de mon dossier dure-t-il si longtemps ? L'administration a commis une erreur, vais-je être remboursé ? Recevrais-je des intérêts de retard ?

Les citoyens attendent de l'administration qu'elle fasse preuve d'une véritable culture de service.

L'administration ne doit pas seulement exécuter ses tâches du mieux qu'elle peut, elle doit anticiper d'éventuels problèmes ou retards et lorsqu'ils surviennent, tout mettre en œuvre pour les corriger sans attendre que le citoyen se tourne vers elle.

En particulier, chaque administration doit disposer d'un service interne de plaintes accessible et efficace.

Les autres préoccupations majeures des citoyens concernent une panoplie de prestations : qu'il s'agisse de remboursement d'impôts, de versement d'allocations sociales, d'immatriculation d'un véhicule, de contrôle technique, de visa ou d'autorisation de séjour, les citoyens ont droit à une application correcte et loyale de la réglementation.

Enfin, chaque enfant doit être pleinement pris en considération dans les décisions qui le touchent.

A partir de 14h30, la farde de presse et le Rapport annuel 2011 seront disponibles sur le site www.mediateurfederal.be.

Le Médiateur fédéral
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles
Belgique
02 289 27 27
<http://www.mediateurfederal.be>

Pierre Charlot
Communication FR
0497 33 75 29
02 289 27 39
pierre.charlot@mediateurfederal.be

Herlinde Martens
Communication NL
+32 2 289 67 59
herlinde.martens@federaalombudsman.be