

19 avr 2013 -13:22

Gestion des plaintes au sein du SPF Finances

En tant que Service Public, le SPF Finances accorde beaucoup d'importance à la qualité de ses prestations de services. Afin d'optimiser celles-ci, le SPF Finances a implémenté depuis le début de cette année un système de gestion de plaintes. Le processus mis en place offre un traitement complet de la plainte et apporte un contrôle de qualité sur le traitement de cette plainte.

Désormais, le contribuable peut introduire sa plainte relative à une prestation de services jugée insuffisante. Le service de coordination des plaintes offre un accueil et un traitement professionnel des plaintes en proposant une réponse appropriée à chaque plaignant endéans les 40 jours.

Il s'agit de plaintes concernant une prestation de service défailante dans les domaines de:

- l'information (incomplète, erronée, incompréhensible...);
- l'accueil (téléphonique, guichet...);
- l'efficacité (rapidité, disponibilité, suivi...).

Afin de professionnaliser ces services, les autres points de contact restent plus que jamais opérationnels dans leurs domaines respectifs. Par exemple pour des demandes d'information, le Contact Center est toujours responsable de leur traitement. A noter que si des plaintes concernent des décisions du SPF Finances pour lesquelles des procédures de recours spécifiques sont prévues, il est demandé de suivre les procédures qui sont mentionnées dans la décision reçue.

Le nouveau service coordination des plaintes illustre les efforts du SPF Finances pour une administration correcte et serviable, deux valeurs du SPF. Une gestion efficace des plaintes était l'une des recommandations de la Cour sur la politique d'intégrité du SPF Finances. Le Secrétaire d'Etat Hendrik Bogaert a également rappelé l'importance d'une gestion efficace des plaintes au sein du gouvernement fédéral.

Une plainte peut être introduite :

- de préférence en complétant [le formulaire de plainte en ligne](#)
- par téléphone au 0257 257 57 (tarif normal)
- par courrier

SPF Finances
Coordinateur de plaintes
North Galaxy
avenue du Roi Albert II 33 boîte 230
1030 Bruxelles

SPF Finances
North Galaxy
Boulevard du Roi Albert II 33/70
1030 Bruxelles
Belgique
<http://finances.belgium.be>

Florence Angelici
Porte-parole (FR) SPF Finances
+32 470 775 728
florence.angelici@minfin.fed.be

Francis Adyns
Porte-parole (NL) SPF Finances
+32 470 76 22 44
francis.adyns@minfin.fed.be