

03 mar 2016 -15:09

La gestion des plaintes au SPF Finances

Le SPF Finances a développé un nouveau formulaire de plainte en ligne afin d'augmenter l'efficacité de sa gestion des plaintes et améliorer ainsi sa prestation de service.

En effet, en 2015, les contribuables ont largement préféré introduire leur plainte via le formulaire de plainte en ligne plutôt que via les autres canaux (e-mail, courrier). Dès lors, il était nécessaire de rendre ce formulaire de plainte plus pratique et convivial.

Le Service Gestion des plaintes a reçu 1.542 plaintes en 2015 (tous canaux confondus), soit 47 % de plus qu'en 2014 (1.052 plaintes). Néanmoins, ce nombre de plaintes reste relativement faible en regard du nombre de contacts que le SPF Finances entretient avec les contribuables.

Toutes les informations pour introduire une plainte se trouvent sur :

http://finances.belgium.be/fr/Contact/service_gestion_des_plaintes

Les plaintes portent uniquement sur une prestation de service défectueuse dans les domaines de :

- l'information (incomplète, erronée, incompréhensible ...);
- l'accueil (contact téléphonique, via e-mail ou en face à face avec un collaborateur/une collaboratrice, comportement d'un collaborateur/une collaboratrice ...);
- l'efficacité (rapidité, disponibilité, suivi du dossier...).

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