

Plus d'informations pour le dépôt d'une plainte

La commune fait son possible d'assurer le mieux possible le service. Nous nous efforçons de garantir un bon service à la clientèle et une exécution rapide de toutes vos demandes et dossiers.

En cas de non réussite de notre part et si vous êtes mécontents de notre service, vous pouvez alors utiliser notre procédure de traitement des plaintes.

Le conseil communal a décidé le 1^{er} mars 2012 de ce qu' est précisément une plainte, qui va traiter la plainte et quelle procédure va être suivie.

Définition d'une plainte

Une plainte est une expression manifeste près de laquelle un citoyen mécontent se plaint près du gouvernement local à propos du gouvernement local en ce qui concerne les traitements ou prestations non effectués .

Une plainte peut aussi bien avoir rapport avec :

- l'exécution incorrecte d'une action ou prestation
- la dérogation de la méthode de travail établie ou habituelle
- la non-exécution d'une action ou prestation

Une action ou prestation peut aussi bien avoir un rapport avec :

- une méthode de traitement du fonctionnaire ;
- un terme ;
- une décision d'un fonctionnaire.

Qu'est ce qui n'est surtout PAS une plainte ?

La procédure de plaintes n'est pas d'application pour questions d'informations, déclarations, requêtes, suggestions, recours, réclamations ou pétitions, plaintes générales concernant la loi, à propos de la politique ou plaintes à propos des intentions politiques ou déclarations.

La plainte doit être rendue par lettre, fax ou e-mail.

En cas de réclamations verbales, un formulaire de plainte doit être complété et signé par le plaignant.

Point central de plaintes

Administration communal Fourons - Traitement des plaintes

Place communale 1

3798 FOURONS

Tél. 04 381 99 55

courriel : maike.stieners@devoor.be