

Charte pour une administration à l'écoute des usagers

PREAMBULE :

La présente charte complète la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992.

L'objectif de la présente charte est d'ajouter un nombre de nouveaux principes d'un bon service public aux principes contenus dans la Charte de 1992. En effet, la Charte de l'utilisateur des services publics date de plus de 13 ans. En outre, les rapports annuels du collège des médiateurs fédéraux et le nombre important de messages électroniques sur le site web www.kafka.be montrent qu'il y a encore des possibilités pour améliorer la qualité du service public.

Il faut toutefois être admis que beaucoup d'administrations fédérales ont déjà fait beaucoup d'efforts pour optimiser leurs services au profit des usagers. De nombreuses instances administratives fédérales répondent aux normes de qualité qui sont nettement plus avancées que les normes minimales énumérées dans la présente charte et la Charte de l'utilisateur des services publics. Cette constatation est corroborée par l'enquête réalisée auprès des services publics fédéraux afin de dépister les initiatives prises pour réaliser une administration à l'écoute des usagers.

La présente charte n'a dès lors pas pour objectif de couvrir toutes les spécificités de chaque service pris isolément. Elle a plutôt pour mission de renseigner les citoyens et les entreprises des multiples initiatives prises au niveau fédéral et de servir comme un incitant à poursuivre la voie empruntée.

CHARTÉ :

1. Tout service public en contact direct avec les usagers développera la disponibilité de ses services. Il proposera, en particulier, à ses usagers, une ouverture tardive de ses bureaux au moins une fois par semaine et/ou développera une offre de service électronique aux usagers (24h/24h) facilitant le contact avec les citoyens et les entreprises.
2. Tout service public devra au moins être joignable par téléphone entre 9 et 12 heures et entre 13 et 17 heures via un numéro général. Ce numéro sera publié par le biais de plusieurs canaux. En cas d'absence, les appels seront déviés vers le poste d'un collègue présent ou un répondeur.
3. Tout service public enverra un accusé de réception dans les cinq jours subséquents à la réception d'une demande d'information émanant d'un citoyen ou d'une entreprise si le service ne peut pas répondre à la demande dans les 15 jours. En principe, une réponse portant sur le fond sera fournie dans le mois.

4. Tout service public enverra un accusé de réception dans les quinze jours suivant la réception d'une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise, à moins que la demande ne puisse être traitée dans un délai de trois semaines.

Cette demande sera traitée dans un délai raisonnable qui ne pourra, en principe, pas dépasser les quatre mois.

Pour des dossiers complexes, le service met tout en oeuvre pour traiter le dossier dans un délai de huit mois au maximum. Dans ce cas, une réponse provisoire, qui précise en outre le délai de traitement, devra être fournie après quatre mois.

5. Tout service public qui reçoit une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise qui ne le concerne pas, la transférera au service public compétent et en informera le citoyen ou l'entreprise.
6. Tout service public autorisera que la communication avec les citoyens ou les entreprises se fasse par le biais de différents canaux tels que le courrier électronique, le courrier, le téléphone et le fax. Toute communication des autorités mentionnera le nom, la qualité, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du fonctionnaire chargé du dossier.
7. Pour autant que la communication électronique soit autorisée par les dispositions légales, ni les citoyens ni les entreprises ne pourront être contraints à introduire une demande sur papier si la voie électronique est disponible.
8. Tout service public disposera d'un site web qui fournit des informations sur le(s) service(s) offert(s). Ce site sera mis à jour régulièrement.
9. Tout service public répondra aux courriers électroniques et aux lettres en empruntant les mêmes voies, à moins que les données soient de nature à déconseiller toute communication électronique. Le recours aux envois recommandés sera limité aux cas où cela est absolument nécessaire et aux cas prévus légalement.
10. Tout service public chargé de percevoir les paiements émanant des citoyens ou des entreprises prévoira à cette fin des moyens de paiement modernes, dont les virements. Les paiements réalisés au guichet s'effectueront, de préférence, par voie électronique.
11. Dans la mesure du possible, tout service public centralisera toutes les obligations imposées aux entreprises auprès des guichets d'entreprises uniques.
12. Tout service public utilisera de façon optimale les données déjà disponibles auprès d'autres organismes publics.
13. Tout service public évaluera régulièrement la qualité des services prestés. A cette fin, il utilisera tant des instruments internes de mesure que des enquêtes de satisfaction.