

Des plaintes sur nos prestations? Dites-le-nous!

Chaque jour, les fonctionnaires fédéraux de l'ONVA sont là pour vous aider. Ils font tout leur possible pour vous offrir des services de qualité.

Mais il peut arriver que vous ne soyez pas totalement satisfait(e).

Si vous souhaitez que des erreurs soient rectifiées, vous pouvez toujours vous adresser au fonctionnaire en charge de votre dossier.

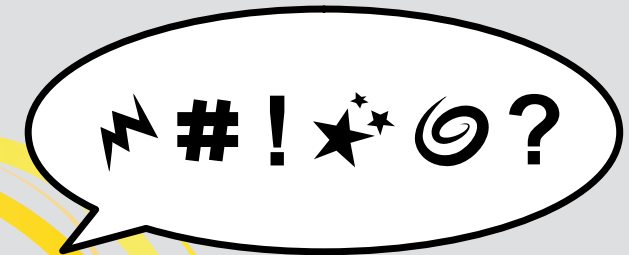
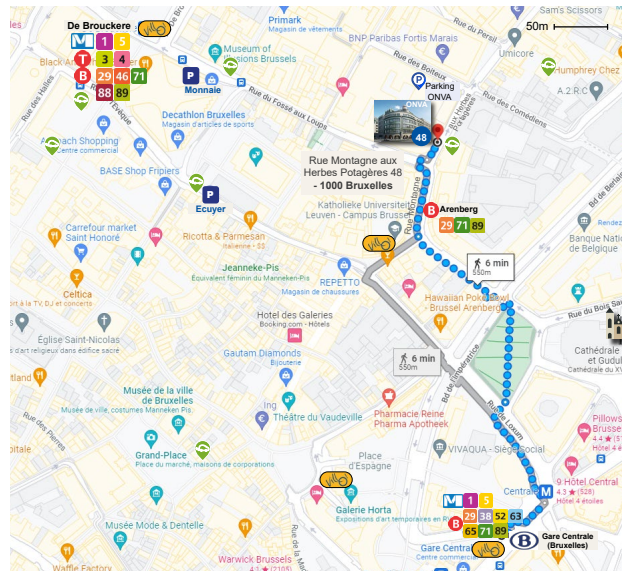
En cas d'absence de suivi de sa part, il est assez simple d'introduire une plainte. Notre service de plaintes la traitera et vous proposera une solution ou corrigera l'erreur.

Grâce à votre plainte, l'ONVA mettra tout en œuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir et pourra améliorer son fonctionnement et ses services.

En résumé : des plaintes sur nos prestations? Dites-le-nous!

Coordonnées

- Tel: 02/627.97.65
- Adresse : rue Montagne aux Herbes Potagères 48 - 1000 Bruxelles
- E-mail : onva@onva-rjv.fgov.be
- Site web : www.onva-rjv.fgov.be



Des plaintes sur nos prestations?

Dites-le-nous!



Qui peut introduire une plainte?

Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services de l'ONVA peut envoyer une plainte.

Quel type de plainte?

Votre plainte peut porter sur :

- le service ou le produit fourni
- la qualité de la prestation
- le traitement assuré par le/la fonctionnaire
- l'application de la législation

Il doit toutefois s'agir d'affaires qui relèvent de la compétence de l'ONVA.

Quelques exemples :

- Vous estimez que la réponse de l'ONVA se fait trop longtemps attendre ;
- Vous trouvez que les informations données manquent de précision ou que certains formulaires paraissent peu clairs (formulaires, lettres, brochures, site internet) ;
- Vous trouvez que l'accueil à nos guichets laisse à désirer ;
- Etc...

Quelles plaintes ne sont pas recevables?

Les plaintes suivantes sont considérées comme irrecevables :

- les plaintes anonymes
- les plaintes relatives à des faits remontant à plusieurs années
- les plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ONVA

Attention : une plainte n'est pas un recours !

Si vous voulez faire annuler une décision administrative, vous devez introduire un recours. La procédure de recours à suivre est toujours précisée sur la lettre avec la décision administrative.

Comment introduire une plainte?

Vous pouvez prendre contact avec notre service de plaintes dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous :

- par tél : 02/627.97.65
- au moyen du formulaire en ligne : www.onva.fgov.be > Contact
- par mail : plaintes@onva.fgov.be
- par courrier :
ONVA - Management des plaintes
rue Montagne aux Herbes Potagères 48 -
1000 Bruxelles

Qu'advient-il de votre plainte?

Vous recevez d'abord un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement unique et, dans les 20 jours, nous vous faisons parvenir :

- une réponse motivée
- une rectification
- une solution

Nous évaluons annuellement toutes les plaintes et établissons un plan d'action dans le but d'améliorer notre fonctionnement et nos services.

Toujours pas de solution?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de notre service de plaintes, contactez le Médiateur fédéral. Il s'agit d'un service indépendant qui ne fait pas partie de l'administration fédérale. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité.

Plus d'infos:

www.mediateurfederal.be
Numéro gratuit 0800 999 61