



DIRRB. CaE/00.09-09/22.211

Fiche d'information pour les propositions et les réclamations des citoyennes et citoyens

1. Soumettre des propositions d'amélioration à l'aide du formulaire

Pour toute proposition d'amélioration d'un service du Ministère ou du Gouvernement de la Communauté germanophone, un formulaire est disponible sous format électronique ou papier (voir : portail citoyen « ostbelgienlive.be », rubrique « Service », onglet « Vorschläge und Beschwerden »).

2. Pour de plus amples informations concernant un dossier, veuillez prendre contact avec le Ministère

Pour tout renseignement concernant un dossier, le département compétent en la matière et ses collaboratrices et collaborateurs sont le premier point de contact. La correspondance de l'administration mentionne les données de contact du département et de la personne de contact.

3. Si une demande est rejetée, il existe des possibilités de recours

Lorsque le Ministère ou le Gouvernement de la Communauté germanophone n'a pas donné de suite favorable à la demande d'une citoyenne ou d'un citoyen, l'indication des voies de recours mentionnée à la fin d'une lettre de l'autorité précise jusqu'à quand, où et comment un recours administratif ou judiciaire peut être introduit auprès d'une instance officielle.

4. Pas de quoi se plaindre, mais pas satisfait(e) pour autant ? Comment introduire une réclamation auprès du Ministère ?

Le formulaire de réclamation, qui existe en version électronique ou papier, permet d'introduire de manière simple une **réclamation auprès de la direction** du Ministère de la Communauté germanophone (voir : portail citoyen « ostbelgienlive.be », rubrique « Service », onglet « Vorschläge und Beschwerden »).

Important : cette voie de recours, au sens du décret du 21 février 2022 établissant différents instruments relatifs à la gestion des informations et des réclamations en Communauté germanophone, ne suspend pas les formes et les délais des recours administratifs ou judiciaires.

5. Signaler une infraction à la législation européenne

Pour toute personne souhaitant signaler une infraction au droit de l'UE en tant qu'auteur de signalement (lanceur d'alerte) : veuillez consulter les explications sur le portail citoyen « ostbelgienlive.be », rubrique « Service », onglet « Vorschläge und Beschwerden » et sur le site internet du Service de médiation de la Communauté germanophone.

Adresses utiles :

Ministère de la Communauté germanophone Gestion des réclamations Gospertstraße 1 4700 Eupen beschwerden@dgov.be ☎ 0032 87 59 64 81 Téléphone pour les citoyens ☎ 0800 23 0 32	Association de défense des consommateurs (Verbraucherschutzzentrale VoG) Point de contact externe pour la gestion des réclamations Rue Neuve, 119 4700 Eupen buenger@beschwerde-auskunft.be ☎ 0800 98 888	Service de médiation de la Communauté germanophone Place du Parlement, 1 4700 Eupen beschwerde@dg-ombudsdienst.be ☎ 0800 98 7 59
---	---	---