

Lignes de bonne conduite administrative



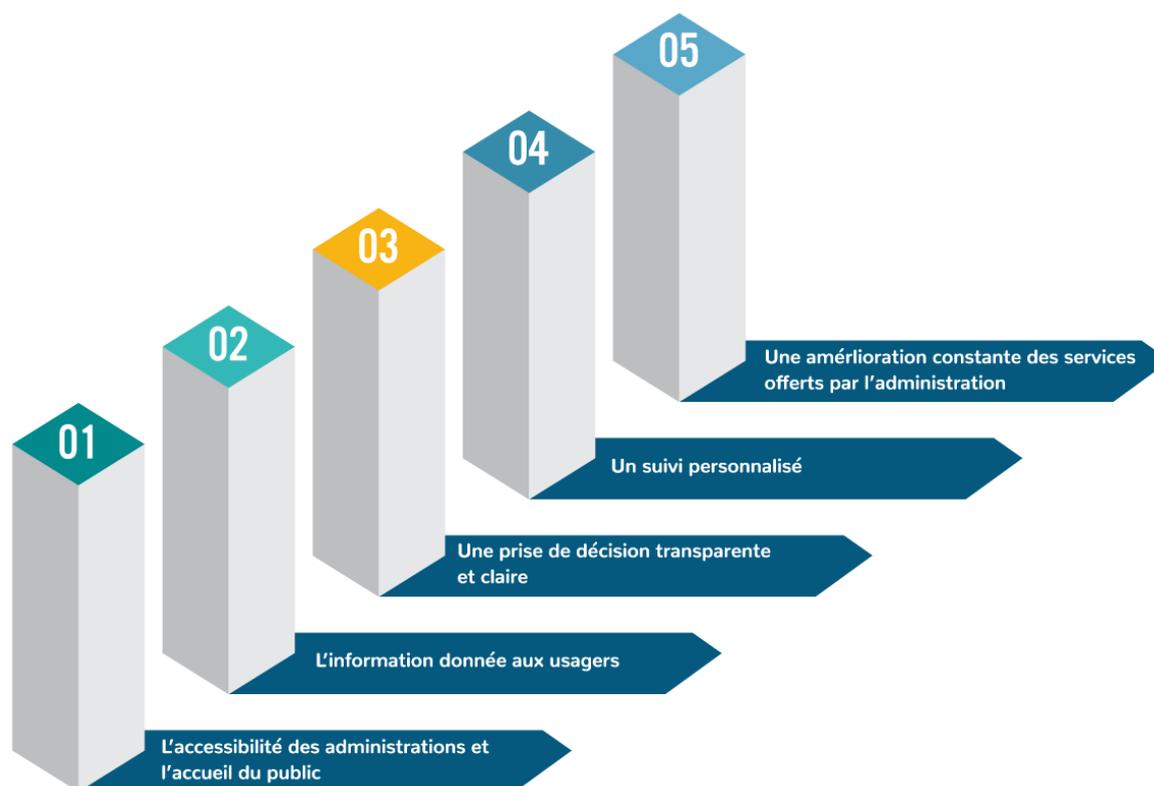
Pour des relations avec les usagers à la hauteur de leurs attentes

Sur proposition et en collaboration avec la Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg, le Gouvernement en conseil a retenu un catalogue de principes de bonne conduite administrative.

Inspiré entre autres du « Code européen de bonne conduite administrative » approuvé par le Parlement européen en date du 6 septembre 2001, ce catalogue servira de ligne de conduite informelle aux administrations étatiques dans le contexte de leurs relations avec les usagers.

Le Gouvernement en conseil s'engage à promouvoir activement ces lignes de conduite dans le secteur public étatique en les intégrant notamment aux formations initiales et continues organisées pour les agents étatiques. Ainsi, sous réserve de compatibilité avec leurs obligations légales ou réglementaires par ailleurs applicables, les administrations et les agents à leur service seront sensibilisés et encouragés à assurer le respect des droits énumérés ci-dessous dans le cadre de leurs relations avec le public.

Les 5 piliers d'engagement



1. L'accessibilité des administrations et l'accueil du public

- droit d'obtenir toutes les informations nécessaires concernant l'accès à l'administration (adresse, plan de situation, téléphone, fax, courriel, heures d'ouverture);
- droit à un accès facile;
- droit à un accueil courtois, attentif et respectueux;
- droit d'obtenir les coordonnées du gestionnaire en charge du dossier (téléphone, fax, e-mail) et de connaître les disponibilités de celui-ci.

2. L'information donnée aux usagers

- droit à une information générale, claire, aussi complète que possible et actualisée au sujet de ses droits et obligations, les procédures applicables et les pratiques de l'administration;
- droit d'obtenir à tout courrier une réponse circonstanciée, rédigée dans un langage clair et simple et dans un délai raisonnable;
- droit d'obtenir tous les renseignements nécessaires en vue de l'introduction d'une demande ou de la poursuite d'une procédure auprès de l'administration;
- droit à des formulaires de demande lisibles et univoques avec indication claire des conditions à remplir et des pièces à joindre ;
- droit d'obtenir, suite à l'introduction d'une demande, dans un délai court :
 - un accusé de réception avec indication du gestionnaire chargé du traitement du dossier;
 - une indication d'un délai approximatif dans lequel une décision sera prise;
 - une information complète au sujet des pièces ou autres éléments manquant au dossier introduit;
 - une information concernant le service ou l'administration compétente à laquelle la demande a été transférée
 -
- droit de recevoir des informations au sujet de l'évolution du dossier;
- droit d'être informé sur les raisons des retards dans le traitement du dossier;

- droit à une réponse dans l'une des trois langues administratives dans laquelle la demande est formulée;
- droit de consulter son dossier.

3. Une prise de décision transparente et claire

- droit d'être reçu et entendu sur demande ;
- droit à une décision conforme à la législation applicable, aux pratiques habituelles;
- droit à une gestion consciencieuse du dossier qui implique une recherche active de tous les éléments pertinents;
- droit à une décision lisible et rédigée dans un langage clair et simple ;
- droit à une décision explicitement motivée en fait et en droit compte tenu des circonstances particulières du dossier;
- droit à un traitement confidentiel de toutes les données du dossier.

4. Un suivi personnalisé

- droit de recevoir toutes les explications nécessaires à la compréhension de la position de l'administration;
- droit d'être orienté vers d'autres administrations ou services susceptibles de régler sa situation;
- droit d'obtenir notification de toute décision dans un délai raisonnable ;
- en cas de rejet de la demande, le droit de connaître tous les moyens et voies de recours permettant de contester une décision ainsi que les délais pour ce faire.

5. Une amélioration constante des services offerts par l'Administration

- droit de faire valoir des griefs à l'encontre de l'administration et d'obtenir une prise de position;
- droit d'obtenir le redressement d'une décision non conforme aux normes applicables;
- droit à réparation en cas de préjudice dû à un dysfonctionnement de l'administration ;
- droit d'émettre des critiques ou des propositions en vue de l'amélioration des services de l'administration.

Luxembourg, le 13 janvier 2017