



Charte "Traitement des plaintes"

L'Office national de l'emploi s'engage à:

- **Garantir la neutralité du traitement des plaintes** via l'intervention du coordinateur des plaintes qui veille à ce que la plainte ne soit pas traitée par l'agent qui a traité initialement votre dossier et/ou signé initialement la décision.
- **Améliorer le fonctionnement de l'ONEM** sur la base de plaintes fondées.
- **Demander les données manquantes à la personne qui a introduit la plainte**, dans les 15 jours calendrier à partir de la date de réception de la plainte, si la plainte introduite est incomplète, et que sa recevabilité et/ou son bien-fondé ne peuvent dès lors pas être examinés.
- **Transmettre une réponse motivée à la personne qui a introduit la plainte** dans les 20 jours calendrier à partir de la date de réception d'une plainte complète.