



| | | |
|----------|--|----|
| | Avant-propos | 3 |
| | Introduction Le service de médiation en 1996 | 4 |
| 1 | <u>PUBLICATIONS ET EVALUATION</u> | 4 |
| 2 | <u>QUELQUES DONNEES CHIFFREES</u> | 4 |
| | Baromètre de la nouvelle culture administrative Le fonctionnement de l'autorité flamande en 1996 | 9 |
| 1 | <u>PUBLICITE DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS</u> | 9 |
| | 1.1. Recevabilité de la demande | 9 |
| | 1.2. Refus d'accès au dossier | 10 |
| | 1.3. Trop de publicité? | 11 |
| | 1.4. Administrations locales | 11 |
| | 1.5. Le nouveau décret: pour quand? | 11 |
| 2 | <u>LES SERVICES DE L'AUTORITE FLAMANDE</u> | 12 |
| | 2.1. Département Enseignement | 13 |
| | 2.1.1. Demandes d'enseignants | 13 |
| | 2.1.2. Demandes d'étudiants et d'élèves | 13 |
| | 2.2. Département Aide sociale, Santé publique et Culture | 14 |
| | 2.3. Département Environnement et Infrastructure | 15 |
| | 2.3.1. Aménagement du territoire et environnement | 15 |
| | 2.3.1.1. Décret sur la planification | 15 |
| | 2.3.1.2. L'arrêté sur les Petits Travaux | 16 |
| | 2.3.1.3. Une année entière sans directeur général | 16 |
| | 2.3.1.4. Les départements extérieurs | 16 |
| | 2.3.1.5. L'exemple des pouvoirs locaux | 17 |
| | 2.3.2. Logement | 18 |
| | 2.3.2.1. Plus proche du client | 18 |
| | 2.3.2.2. Paiements ponctuels | 18 |
| | 2.3.2.3. Récupération de primes | 19 |
| | 2.3.2.4. Questions en suspens | 19 |





Vers une culture administrative plus ouverte et un meilleur service

Recommandations pour l'avenir

21

1 DAVANTAGE D'OUVERTURE

21

2 MEILLEUR SERVICE: LA FONCTION PUBLIQUE "NOUVEAU STYLE" 21

- 2.1. Le rôle important des fonctionnaires dirigeants 21
- 2.2. Les interventions politiques 22
- 2.3. La répartition des missions administration-politique 23
- 2.4. L'importance des départements extérieurs 24
- 2.5. Un accès plus souple 24
- 2.6. La collaboration avec la justice 24

Colofon

Redaction et réalisation
Jansen & Janssen, Gand

Editeur responsable
Jan Goorden
Médiateur de la Communauté flamande

© Ministère de la Communauté flamande

D/1997/3241/094

