

PROXIMITÉ
CONCERTATION
QUALITÉ

Le Département
de la Moselle
à votre écoute !

POUR UN MEILLEUR SERVICE AU PUBLIC

Si vous rencontrez une difficulté
avec l'Administration départementale,
et que vos démarches n'ont pas abouti,

vous pouvez désormais saisir le

MÉDIATEUR DÉPARTEMENTAL



Moselle
L'Eurodépartement



MÉDIATEUR DÉPARTEMENTAL

Le Département de la Moselle souhaite renforcer ses relations avec les Mosellans en leur garantissant une meilleure écoute et une concertation renforcée. Afin d'améliorer la qualité de ses services, le Département a choisi de mettre en place un Médiateur Départemental qui est à votre disposition pour toute difficulté rencontrée avec l'Administration départementale dans votre vie quotidienne ou professionnelle.

Pourquoi saisir le Médiateur Départemental ?

- ▶ Vous avez sollicité les Services Départementaux et la réponse qui vous a été apportée ne vous convient pas. Il peut s'agir d'un refus, ou d'une solution qui vous semble contraire à vos droits, voire d'une absence de réponse.

Vous avez droit à un recours, amiable et gratuit, en vous adressant au Médiateur Départemental.

Les deux conditions pour saisir le Médiateur Départemental :
avoir échoué dans vos démarches préalables auprès du service concerné
et avoir un intérêt direct et personnel à agir.

Le Médiateur Départemental est indépendant et neutre.

Il étudie votre requête et vous apporte une réponse personnalisée et détaillée, en toute confidentialité.

Le recours au Médiateur est gratuit.

Le Médiateur peut intervenir dans tous les domaines de compétences du Département de la Moselle: action sociale, routes, environnement, collèges...

Par contre, le Médiateur ne peut pas intervenir dans les cas suivants :

- les litiges entre particuliers,
- les litiges commerciaux entre tiers,
- la remise en cause d'une décision de justice,
- l'attribution et l'exécution de marchés publics,
- l'attribution de subventions,
- les litiges entre le Département et ses agents,
- les litiges entre les agents du Département,
- les litiges entre les délégués du Personnel et le Département,
- les litiges entre les assistants familiaux et le Département,
- les litiges entre les élus du Conseil Départemental,
- les litiges relevant d'administrations autres que le Département.

Si votre demande se situe en dehors du domaine d'intervention du Médiateur, elle sera transmise au service ou au médiateur compétent et vous en serez informé(e) par courrier.

Vos démarches auprès du Médiateur contribuent à l'amélioration du service public départemental car le Médiateur élabore des propositions de réforme de l'action départementale.

Chaque année, le Médiateur publie le bilan de son activité dans un rapport remis à l'ensemble des élus départementaux.

Comment contacter le Médiateur Départemental :

- ▶ par mail :
mediateur57@moselle.fr
- ▶ par internet :
www.moselle.fr
rubrique *médiateur départemental*
- ▶ par courrier, accompagné de tous les documents nécessaires
à la bonne compréhension de votre demande, adressé à :
Le Médiateur Départemental
1, rue du Pont Moreau
CS 11096
57036 METZ CEDEX 1