

Procédure de plaintes foncières

La plateforme de plaintes foncière offre aux usagers de porter à la connaissance de la Direction de l'Audit Interne et de l'Assurance Qualité (DAIAQ) de l'OTR, des plaintes de toute situation administrative de nature à compromettre la jouissance de leurs droits à prestations dans un délai raisonnable, notamment dans les cas spécifiques de transfert de propriété.

Si à tout moment vous n'êtes pas satisfait de nos services, vous pouvez nous en informer afin que nous puissions régler les problèmes. Si nous avons une difficulté, votre réclamation nous donnera également la possibilité d'améliorer nos services pour tous nos clients.

1. Comment déposer une plainte

Si vous rencontrez un problème avec les services ou procédures de la Direction du Cadastre, de la Conservation Foncière et de l'Enregistrement (DCCFE), veuillez remplir le formulaire de plaintes foncières en ligne en fonction du type de plainte (**Immatriculation foncière, Cadastre, Conservation foncière, Législation Foncière**) <https://www.otr.tg/contact-forms/index.php/plaintes-foncieres.html> sur notre site : <http://www.dadc.gouv.tg/>

Nous accuserons réception de votre plainte et elle sera traitée par la Direction de l'audit puis une suite vous sera donnée dans les 48h qui suivent.

Dès réception de la plainte formulée par voie électronique, le commissaire général en prend connaissance ; ainsi que le Commissaire des Impôts.

2. Examineur indépendant des plaintes

Un mécanisme spécifique et indépendant a été mis en place à l'OTR pour traiter les plaintes foncières concernant chacun des services de la Direction du Cadastre, de la Conservation Foncière et de l'Enregistrement (DCCFE).

Cette indépendance s'explique par la mise en place d'une section plainte foncière au sein de la Division Assurance Qualité à la Direction de l'Audit Interne et de l'Assurance Qualité, une direction indépendante rattachée directement au Commissaire Général et donc indépendante du Commissariat des Impôts duquel relève la Direction du Cadastre, de la Conservation Foncière qui est chargé de connaître toutes les plaintes ayant trait aux questions foncières et cadastrales.

Si votre plainte a été soumise à notre procédure de plainte interne et que vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez contacter la Direction de l'Audit Interne et de l'Assurance Qualité de l'OTR sur **le numéro Vert : 8201**.

Le rôle de la Direction de l'Audit Interne et de l'Assurance Qualité est d'examiner toutes les plaintes ayant trait aux questions foncières et cadastrales et de répondre dans un délai de 48 heures.

Les plaintes peuvent concerner notamment :

- le retard du dossier ;
- le refus d'enrôler le dossier ;

- le mauvais accueil ;
- l'absence d'informations de suivi ;
- la mauvaise qualité de service ;
- la livraison du document ;
- le refus de délivrer les documents fonciers ;
- les comportements indélicats, ect...

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la Direction de l'Audit Interne et de l'Assurance Qualité, vous pouvez vous adresser au Médiateur de la république.

3. Des délais de traitement

Le Directeur de l'Audit Interne et de l'Assurance Qualité est la personne en charge de la réception des plaintes qui l'affecte dès réception à la section plainte foncières de la Division de l'Assurance Qualité qui dispose d'un délai de 48 heures pour donner suite à la plainte.

