

**GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION  
GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN  
GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN**

**REGION WALLONNE — WALLONISCHE REGION — WAALS GEWEST**

**MINISTERE DE LA REGION WALLONNE**

[C – 2003/27261]

**27 FEVRIER 2003. — Circulaire relative à l'opération "Communes à bras ouverts"  
Label pour l'accueil et la qualité des services des villes et communes de Wallonie**

Mesdames et Messieurs les Bourgmestres,

Mesdames et Messieurs les Echevins,

Les villes et les communes ont la responsabilité d'organiser une série de services de première ligne au bénéfice de la population. Des efforts importants ont été réalisés au cours de ces dernières années par celles-ci afin de fournir des services, toujours plus performants et plus conformes aux attentes de leurs habitants.

Ces services sont multiples et font de l'administration communale une véritable administration de contact quotidien.

Conformément aux objectifs de qualité et de modernité définis par le Gouvernement wallon dans le Contrat d'Avenir pour la Wallonie, et compte tenu que les communes sont des acteurs et des partenaires privilégiés de la mise en œuvre de ce contrat, je souhaite adresser une série de recommandations aux Collèges des Bourgmestres et Echevins afin d'améliorer et d'harmoniser le niveau de l'accueil, ainsi que la qualité des services organisés au sein des administrations communales au bénéfice des citoyens.

Différents critères sont ainsi identifiés, qui visent à garantir, à toutes et à tous, des services communaux accessibles et de qualité.

Dans les prochaines semaines, les Collèges des Bourgmestres et Echevins recevront une invitation à inscrire leurs actions dans le cadre d'une opération appelée "Communes à bras ouverts" au terme de laquelle un label de qualité sera décerné, sur proposition d'un jury constitué par province, présidé par le Gouverneur de la province et composé de représentants de l'Union des villes et communes de Wallonie, du Mouvement wallon pour la Qualité, de l'Union wallonne des Entreprises ou de l'Union des Classes moyennes et d'un représentant de la Direction générale des Pouvoirs locaux (services extérieurs). Ce label de qualité sera décerné par le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique dès lors que les communes qui souhaitent participer auront fait la démonstration qu'elles rencontrent les quatre critères essentiels suivants :

1° Heures d'ouverture et accès aux services administratifs :

En tous cas pour les services de l'état civil, de la population et de l'urbanisme, les villes et les communes sont invitées, si ce n'est pas encore le cas, à ouvrir leurs services administratifs au minimum une fois par semaine jusqu'à 19 heures, ainsi que le samedi matin jusqu'à 12 heures, ou, pour les plus petites communes (c'est-à-dire celles dont le personnel administratif compte moins de 20 équivalents temps plein) le samedi matin sur rendez-vous.

L'ensemble des administrations communales est invité à garantir cette accessibilité minimale endéans l'année.

Afin de vérifier le respect de cette recommandation, les Collèges des Bourgmestres et Echevins pour ceux qui ne l'auraient déjà pas fait sont invités à communiquer à la Direction générale des Pouvoirs locaux, en date du 12 mars 2003 au plus tard, les heures d'ouverture actuellement pratiquées dans leurs différents services administratifs. Ils sont invités également à transmettre toute décision de modification de ces horaires. Enfin, un nouvel inventaire sera établi, pour l'ensemble des villes et communes wallonnes, en date du 31 janvier 2004 de manière à vérifier le respect de la présente recommandation.

2° Accessibilité aux informations générales et aux décisions prises par la ville ou la commune :

La Région wallonne subventionne depuis de nombreuses années le développement, l'accès et la formation aux nouvelles technologies de l'informatique et de la communication (NTIC) dans les villes et les communes.

Ainsi notamment, elle a soutenu et financé la création de sites internet interactifs et a diffusé des guides de réalisation et de gestion de ceux-ci.

Par ailleurs, en dehors de ce programme de subventionnement et conformément à leurs responsabilités, nombre de villes et de communes wallonnes ont pris des initiatives et investi sur leurs fonds propres afin de moderniser et d'informatiser leur administration.

Il n'en reste pas moins que le niveau d'informatisation des services communaux, le niveau d'accès direct aux informations, ainsi que le niveau de l'interactivité des sites communaux sont très différents d'une commune à l'autre. C'est en ce sens qu'un effort supplémentaire devra être fourni avec l'aide de la Région wallonne.

Dès lors, je recommande qu'endéans l'année, l'ensemble des villes et communes se dote, si ce n'est encore fait, d'un site internet sur lequel les informations générales relatives aux autorités, aux services administratifs, aux activités communales, aux principales décisions de la commune devront être disponibles.

Devront également être mis en ligne pour information, les convocations aux séances du conseil communal, en ce compris la date, l'heure, le lieu et l'ordre du jour de la séance afin d'inviter tout citoyen à y assister.

Enfin, et dans l'attente d'une prochaine modification de la loi communale, je recommande aux Collèges des Bourgmestres et Echevins d'organiser la publication des règlements communaux par leur mise en ligne sur le site officiel de la commune, en plus de l'obligation légale d'affichage conditionnant leur entrée en vigueur, telle que prescrite aux articles 112 et 114 de la loi communale.

Par ailleurs, il peut être d'ores et déjà noté qu'à l'issue du 1<sup>er</sup> trimestre 2003, une mise en ligne de l'ensemble des règlements fiscaux communaux en vigueur sera réalisé sur un site unique, de manière à faciliter l'accès à cette information essentielle notamment pour les entreprises qui souhaitent s'implanter en Wallonie.

Cette simplification est réalisée dans le cadre d'un partenariat noué entre la Région wallonne, l'Union des Villes et Communes de Wallonie, ainsi que l'Union Wallonne des Entreprises et l'Union des Classes moyennes. Elle est accompagnée de l'élaboration d'un mémento fiscal relatif aux principales taxations locales.

3° Paiement électronique disponible aux guichets des administrations communales :

Les modes de paiement ont considérablement évolué ces dernières années. Le passage à l'euro a été l'occasion d'une amplification sans commune mesure de l'utilisation par tout un chacun des modes de paiement dit électroniques.

Or, un certain nombre de services rendus dans les administrations communales implique le paiement de sommes plus ou moins importantes et, peu de villes et communes offrent, à l'heure actuelle, la possibilité aux usagers de payer de cette manière.

Ainsi, tant pour des raisons de facilité que de sécurité, je recommande aux villes et communes d'offrir la possibilité aux usagers de leurs services de payer par carte bancaire et/ou système proton, aux guichets de l'administration communale.

Un inventaire de ce service sera réalisé dans le courant du premier semestre.

4° L'accusé de réception aux courriers adressés aux administrations communales :

La loi du 12 novembre 1997 relative à la publicité de l'administration dans les provinces et dans les communes impose notamment, en son article 3, 3°, que "toute correspondance émanant d'une autorité administrative provinciale ou communale indique le nom, la qualité, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne en mesure de fournir de plus amples informations sur le dossier".

Je profite de la présente circulaire pour rappeler cette obligation élémentaire et essentielle.

Par ailleurs, je recommande que les administrations communales s'organisent afin qu'il soit accusé réception de toute demande adressée aux services communaux dans les 10 jours de son entrée dans les services.

Cet accusé de réception devra préciser si la demande peut être traitée par l'administration dans l'état où elle a été exprimée ou si des pièces complémentaires doivent être produites et lesquelles. Enfin, et conformément à la loi précitée, l'accusé de réception devra préciser l'identité de l'agent traitant le dossier.

A ce titre, je vous communique pour information, en annexe de la présente, la circulaire du 26 mai 2000 sur l'accusé de réception, applicable aux Ministères de la Région wallonne, ainsi que sa note interprétative, adoptée par le Gouvernement wallon en date du 19 décembre 2002.

Plus largement, j'informe d'ores et déjà les Collèges des Bourgmestre et Echevins de mon intention de généraliser au personnel des administrations communales, au titre de recommandation, l'adoption de la charte de bonne conduite administrative, ci-annexée et telle qu'elle est incluse en préambule du projet de Code de la Fonction publique wallonne, adopté par le Gouvernement wallon.

Cette charte récapitule les droits et devoirs élémentaires des agents dans le cadre du service au public. Elle est appelée à être intégrée, dans le respect des règles de concertation et de négociation syndicales, en préambule du statut administratif applicable aux agents de la ville ou de la commune.

Une fois le label octroyé, une procédure d'évaluation annuelle sera réalisée pour son maintien.

La Direction générale des Pouvoirs locaux se tient à la disposition des villes et communes pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie, Mesdames et Messieurs les Bourgmestre et Echevins, de recevoir mes salutations distinguées.

Namur, le 27 février 2003.

Le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique,  
Ch. MICHEL

#### ÜBERSETZUNG

#### MINISTERIUM DER WALLONISCHEN REGION

[C - 2003/27261]

#### 27. FEBRUAR 2003 — Rundschreiben bezüglich der Kampagne "Die Gemeinden sind für Sie da" Gütezeichen für den Empfang und die Qualität der Dienstleistungen von Städten und Gemeinden der Wallonie

Sehr geehrte Damen und Herren Bürgermeister

Sehr geehrte Damen und Herren Schöffen

Die Städte und Gemeinden sind dafür verantwortlich, eine Reihe von bürgernahen Dienstleistungen für die Bevölkerung zu organisieren. Im Laufe der letzten Jahre haben Städte und Gemeinden umfangreiche Anstrengungen unternommen, damit diese Dienstleistungen noch besser gestaltet werden und den Erwartungen ihrer Einwohner noch mehr entsprechen.

Diese Dienstleistungen sind sehr unterschiedlich und führen dazu, dass die Gemeindeverwaltung zu einer Anlaufstelle im Alltag der Bevölkerung wird.

Entsprechend den Zielsetzungen auf dem Gebiet der Qualität und Modernisierung, die von der Wallonischen Regierung im Vertrag für die Zukunft der Wallonie definiert wurden und in Erwägung der Tatsache, dass die Gemeinden bei der Umsetzung dieses Vertrags eine privilegierte Rolle spielen, möchte ich den Bürgermeister- und Schöffenkollegien eine Reihe von Empfehlungen unterbreiten, um den Empfang sowie die Qualität der innerhalb der Gemeindeverwaltungen zugunsten der Bürger angebotenen Dienstleistungen noch weiter zu verbessern und zu harmonisieren.

Zu diesem Zweck werden verschiedene Kriterien bestimmt, die darauf abzielen, allen Bürgern leicht zugängliche und hochwertige Gemeindedienste zu bieten.

In den kommenden Wochen werden die Bürgermeister- und Schöffenkollegien eine Einladung erhalten, ihre Aktionen im Rahmen einer Kampagne zu gestalten, die unter der Bezeichnung "Communes à bras ouverts" (Die Gemeinden sind für Sie da) durchgeführt wird, und im Anschluss an die ein Qualitätszeichen vergeben werden wird auf Vorschlag einer Jury, die in jeder Provinz gebildet werden wird. Diese Jury wird unter dem Vorsitz des Provinzgouverneurs stehen und Vertreter der Vereinigung der Städte und Gemeinden der Wallonie, der Wallonischen Bewegung für die Qualität, des Wallonischen Verbands der Unternehmen oder der Mittelstandsvereinigung sowie ein Vertreter der Generaldirektion der lokalen Behörden (Außendienststellen) werden ihr angehören. Dieses Qualitätszeichen wird durch den Minister der inneren Angelegenheiten und des öffentlichen Dienstes an jene teilnehmenden Gemeinden vergeben werden, die den Beweis erbracht haben, dass sie die folgenden vier grundlegenden Kriterien erfüllen:

1° Öffnungszeiten und Zugang zu den Verwaltungsdienststellen:

Jedenfalls für das Standesamt, den Bevölkerungsdienst und den Urbanismus werden die Städte und Gemeinden aufgefordert - insofern dies noch nicht der Fall ist - ihre Dienststellen wenigstens einmal wöchentlich bis 19 Uhr zu öffnen, sowie am Samstagmorgen bis 12 Uhr oder für die kleineren Gemeinden (d.h. jene Gemeinden, deren Verwaltungspersonal weniger als 20 Vollzeitstellen umfasst) am Samstagmorgen nach Vereinbarung.

Alle Gemeindeverwaltungen werden aufgefordert, die Mindestanforderungen auf dem Gebiet der Zugänglichkeit binnen Jahresfrist zu gewährleisten.

Um eine Überprüfung dieser Empfehlung zu ermöglichen wird das Bürgermeister- und Schöffenkollegium aufgefordert - insofern dies noch nicht geschehen ist - der Generaldirektion der lokalen Behörden bis spätestens am 12. März 2003 die derzeit geltenden Öffnungszeiten ihrer jeweiligen Verwaltungsdienste zu übermitteln. Am 31. Januar 2004 wird für alle Städte und Gemeinden der Wallonie eine neue Erhebung durchgeführt werden, um die Beachtung der vorliegenden Empfehlung zu überprüfen.

2° Zugang zu allgemeinen Informationen und zu Beschlüssen der Stadt oder der Gemeinde:

Die Wallonische Region bezuschusst seit zahlreichen Jahren die Entwicklung, den Zugang und die Weiterbildung im Bereich der Neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (NIKT) in den Städten und Gemeinden.

In diesem Sinne hat sie u.a. den Aufbau von interaktiven Websites unterstützt und finanziert und Leitfäden für die Schaffung und Verwaltung dieser Websites veröffentlicht.

Zusätzlich zu diesem Bezuschussungsprogramm und ihrer Verantwortung entsprechend haben zahlreiche wallonische Städte und Gemeinden Initiativen getroffen und eigene Haushaltsmittel eingesetzt, um ihre Verwaltung zu modernisieren und zu informatisieren.

Nichtsdestotrotz ist das Niveau der Informatisierung der Gemeindedienste, das Niveau des direkten Zugangs zu den Informationen sowie das Niveau der Interaktivität der Websites der Gemeinden von einer Gemeinde zur anderen sehr unterschiedlich. Auf diesem Gebiet sind mit Hilfe der Wallonischen Region zusätzliche Anstrengungen zu unternehmen.

Ich empfehle daher allen Städten und Gemeinden sich binnen Jahresfrist - insofern dies noch nicht geschehen ist - mit einer Website auszustatten, auf der allgemeine Informationen über die Behörden, die Verwaltungsdienste, die Aktivitäten der Gemeinde und die wichtigsten Beschlüsse der Gemeinde zugänglich sind.

Zu Informationszwecken sollten auf dieser Website ebenfalls die Einberufungen der Sitzungen des Gemeinderates, einschließlich Datum, Uhrzeit, Ort und Tagesordnung angekündigt werden, damit jeder Bürger an diesen Sitzungen teilnehmen kann.

In Erwartung einer kommenden Abänderung des Gemeindegesetzes empfehle ich schließlich dem Bürgermeister- und Schöffenkollegium die Veröffentlichung der Gemeindeverordnungen auf der offiziellen Website der Gemeinde zusätzlich zu der gesetzlichen Bekanntmachungspflicht, die eine Bedingung für deren Inkrafttreten gemäß Artikel 112 und 114 des Gemeindegesetzes ist.

Des Weiteren kann bereits jetzt festgehalten werden, dass am Ende des ersten Trimesters 2003 alle auf Gemeindeebene geltenden Steuerbestimmungen auf einer einzigen Website veröffentlicht werden, um den Zugang zu diesen Informationen, die von grundlegender Bedeutung sind, insbesondere den Unternehmen, die sich auf dem Gebiet der Wallonischen Region niederlassen möchten, zu erleichtern.

Diese Vereinfachung wird im Rahmen einer Partnerschaft zwischen der Wallonischen Region, der Union der Städte und Gemeinden der Wallonie, des Wallonischen Verbands der Unternehmen und der Mittelstandsvereinigung durchgeführt. Parallel dazu wird ein Steuerführer über die wichtigsten Aspekte der lokalen Besteuerung ausgearbeitet.

3° Elektronische Zahlungsmittel an den Schaltern der Gemeindeverwaltungen:

Im Laufe der letzten Jahre haben sich die elektronischen Zahlungsmittel sehr entwickelt. Die Umstellung auf den Euro hat die Gelegenheit geboten, den Gebrauch der elektronischen Zahlungsmittel auf ungeahnt hohes Ausmaß auszuweiten.

Eine gewisse Anzahl der Dienstleistungen der Gemeindeverwaltungen setzt die Zahlung mehr oder weniger hoher Beträge voraus und derzeit haben die Bürger nur in wenigen Städten und Gemeinden die Möglichkeit, diese Art und Weise der Zahlung zu nutzen.

Sowohl der Einfachheit halber als auch aus Sicherheitsgründen empfehle ich den Städten und Gemeinden den Bürgern die Möglichkeit zu bieten, an den Schaltern der Gemeindeverwaltung per Bankkarte und/oder anhand des Proton-Systems zu zahlen.

Im Laufe des ersten Halbjahres wird eine Erhebung der verfügbaren Zahlungsmöglichkeiten durchgeführt werden.

4° Die Empfangsbestätigung der an die Gemeindeverwaltungen gerichteten Schreiben:

Artikel 3, 3° des Gesetzes vom 12. November 1997 über die Öffentlichkeit der Verwaltung in den Provinzen und Gemeinden verlangt u.a., dass "in jedem Schriftwechsel einer Verwaltungsbehörde der Provinz oder der Gemeinde der Name, die Eigenschaft, die Anschrift und die Telefonnummer der Person vermerkt wird, die in der Lage ist, weitere Informationen über die Akte zu erteilen".

Ich nutze die Gelegenheit, um ihm Rahmen des vorliegenden Rundschreibens an diese grundlegende und unerlässliche Pflicht zu erinnern.

Außerdem empfehle ich allen Gemeindeverwaltungen, Maßnahmen zu treffen, damit jede an die Gemeindedienste gerichtete Anfrage innerhalb von zehn Tagen, ab dem Tag, an dem sie bei der betreffenden Stelle eingegangen ist, Gegenstand einer Empfangsbestätigung ist.

Aus dieser Empfangsbestätigung muss hervorgehen, ob die Anfrage so wie sie eingegangen ist von der Verwaltung bearbeitet werden kann, oder ob und welche zusätzlichen Dokumente zu übermitteln sind. Schließlich sei daran erinnert, dass in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des vorerwähnten Gesetzes in der Empfangsbestätigung der Name, die Anschrift und die Rufnummer des Sachbearbeiters anzugeben sind.

Diesbezüglich übermittle ich Ihnen zur Information in der Anlage das auf die Ministerien der Wallonischen Region anwendbare Rundschreiben vom 26. Mai 2000 über die Empfangsbestätigung sowie eine Mitteilung der Wallonischen Regierung vom 19. Dezember 2002 zur Erläuterung dieses Rundschreibens.

Ich möchte die Bürgermeister- und Schöffenkollegien ebenfalls bereits jetzt davon in Kenntnis setzen, dass ich die Absicht habe, für das gesamte Personal der Gemeindeverwaltungen die Anwendung der Verhaltenscharta der Verwaltungen zu empfehlen. Dieser Kodex bildet die Anlage des vorliegenden Rundschreibens und ist Teil der Präambel zu dem Entwurf des von der Wallonischen Regierung verabschiedeten Kodex des wallonischen öffentlichen Dienstes.

Diese Charta fasst die grundlegenden Rechte und Pflichten der Bediensteten im Rahmen des öffentlichen Dienstes zusammen. Sie wird nach einer Konzertierung und Verhandlung mit den Gewerkschaften in die Präambel des auf die Bediensteten der Stadt oder der Gemeinden anwendbaren Verwaltungsstatuts eingefügt werden.

Nach Vergabe des Qualitätszeichens wird eine jährliche Bewertung durchgeführt, im Anschluss an welche das es für ein weiteres Jahr vergeben werden kann.

Die Generaldirektion der lokalen Behörden steht den Städten und Gemeinden für zusätzliche Informationen zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen.

Namur, den 27. Februar 2003

Der Minister der inneren Angelegenheiten und des öffentlichen Dienstes,  
Ch. MICHEL

#### VERTALING

#### MINISTERIE VAN HET WAALSE GEWEST

[C - 2003/27261]

#### **27 FEBRUARI 2003. – Omzendbrief betreffende de actie « Gemeenten met open armen » Label voor de ontvangst en de kwaliteit van de dienstverlening in de steden en gemeenten van Wallonië**

Mevrouwen en Mijne Heren Burgemeesters,

Mevrouwen en Mijne Heren Schepenen,

De steden en gemeenten zijn verantwoordelijk voor de organisatie van een veelvuldige eerstelijnsdienstverlening ten behoeve van de bevolking. Er zijn de laatste jaren grote inspanningen geleverd om in een steeds performantere dienstverlening te voorzien die nauwer aansluit op de verwachtingen van de inwoners.

Dankzij die veelvuldige dienstverlening is het gemeentebestuur daadwerkelijk hét bestuur geworden dat dagelijks in contact staat met de bevolking.

Overeenkomstig de kwaliteits- en moderniteitsdoelstellingen die de Waalse Regering in het Toekomstcontract voor Wallonië heeft vastgelegd en rekening houdend met het feit dat de gemeenten de actoren en de partners bij uitstek zijn voor de uitvoering van dat contract, wens ik de colleges van burgemeester en schepenen een reeks aanbevelingen over te maken om het niveau van de ontvangst, en de kwaliteit van de dienstverlening waarin door de gemeentebesturen voor de bevolking voorzien wordt, te verbeteren en te harmoniseren.

Bijgevolg worden er verschillende criteria vastgelegd om in een voor iedereen toegankelijke, kwaliteitsvolle gemeentelijke dienstverlening te voorzien.

In de loop van de komende weken krijgt elk college van burgemeester en schepenen een uitnodiging om zijn acties in te bedden in een gezamenlijke actie die « Gemeenten met open armen » genoemd wordt. Dat moet resulteren in een kwaliteitslabel dat uitgereikt moet worden op voorstel van een per provincie ingestelde jury; die wordt voorgezeten door de provinciegouverneur en bestaat uit vertegenwoordigers van de Unie van de Waalse Steden en Gemeenten, van de Waalse Beweging voor de Kwaliteit, de Waalse Bedrijfsorganisatie en de Waalse Middenstandsorganisatie en uit één vertegenwoordiger van het Directoraat-generaal Plaatselijke Besturen (buitendiensten). De uitreiking van het kwaliteitslabel gebeurt door de Minister van Binnenlandse Aangelegenheden en Ambtenarenzaken indien de gemeenten die aan de actie wens en deel te nemen, aangetoond hebben dat zij aan vier essentiële criteria beantwoorden, namelijk :

1° Openings- en toegangsuren administratieve diensten :

De steden en de gemeenten worden uitgenodigd om minstens voor de diensten burgerlijke stand, bevolking en stedenbouw, indien dat nog niet het geval is, minstens één keer per week open te blijven tot 19 uur, en op zaterdag tot 12 uur of, voor de kleinere gemeenten (wier personeelsbestand uit minder dan 20 voltijds personeelequivalenten bestaat), op zaterdagochtend na afspraak.

Alle gemeentebesturen worden uitgenodigd om die minimale toegankelijkheid binnen het jaar te waarborgen.

Om te controleren of die aanbeveling nagevolgd wordt, worden de colleges van burgemeester en schepenen die dat nog niet gedaan zouden hebben, uitgenodigd om uiterlijk tegen 12 maart 2003 de openingsuren die momenteel gelden in hun verschillende administratieve diensten, aan het Directoraat-generaal Plaatselijke Besturen mede te delen.

Daarnaast worden ze uitgenodigd om elke beslissing in verband met de wijziging van de openingsuren mede te delen. Ten slotte wordt per 31 januari 2004 een nieuwe inventaris opgemaakt voor alle steden en gemeenten van Wallonië om te kunnen controleren of deze aanbeveling nagevolgd wordt.

2° Toegangsmogelijkheden tot de algemene inlichtingen en de beslissingen die door stad of gemeente zijn getroffen :

Het Waalse Gewest subsidieert sinds ettelijke jaren de ontwikkeling van, de toegang en de opleiding tot de nieuwe informatica- en communicatietechnologieën (NICT) in de steden en gemeenten.

Zo werd meer bepaald steun en financiering verleend voor de creatie van interactieve websites en werden handleidingen verspreid voor het opmaken en het beheer daarvan.

Daarenboven hebben tal van Waalse steden en gemeenten naast dat subsidiëringsprogramma en overeenkomstig hun verantwoordelijkheden initiatieven genomen en uit eigen middelen geïnvesteerd voor de modernisering en de informatisering van hun administratie.

Toch verschillen informatiseringsgraad, rechtstreekse toegang tot de informatie en de mate van interactiviteit van de gemeentelijke websites in hoge mate van gemeente tot gemeente.

Bijgevolg dient met de steun van het Waalse Gewest een extra inspanning te worden geleverd.

Daarom beveel ik aan dat alle steden en gemeenten binnen het jaar, als dat nog niet het geval is, een website in gebruik nemen waarop zij de algemene informatie met betrekking tot de overheid, de administratieve diensten, de gemeentelijke activiteiten, de belangrijkste beslissingen van de gemeente beschikbaar dienen te stellen.

Ter inlichting dienen zij eveneens de oproepingen voor de vergaderingen van de gemeenteraad, met inbegrip van datum, uur, agenda van de vergadering op te nemen om elke burger ertoe uit te nodigen daaraan deel te nemen.

Ten slotte beveel ik de colleges van burgemeester en schepenen in afwachting van een eerstvolgende wijziging van de gemeentewet aan in de bekendmaking van de gemeentelijke verordeningen te voorzien door ze op de officiële website van de gemeente te plaatsen, naast de wettelijke verplichting om ze voor inwerkingtreding aan te plakken zoals voorgeschreven bij de artikelen 112 en 113 van de gemeentewet.

Daarnaast kan nu reeds worden aangestipt dat alle vigerende fiscale verordeningen van de gemeenten bij afloop van het eerste kwartaal 2003 op één enkele website zullen komen te staan, voor een meer klantvriendelijke toegang tot die wezenlijke informatie, inzonderheid voor de ondernemingen die zich in Wallonië willen vestigen.

Die vereenvoudiging wordt doorgevoerd in het kader van een samenwerkingsverband tussen het Waalse Gewest, de Vereniging van Waalse Steden en Gemeenten, de Waalse Bedrijfsorganisatie en de Waalse Middenstandsorganisatie. Daarnaast wordt er een fiscaal memento uitgewerkt met betrekking tot de voornaamste plaatselijke belastingen.

3° Elektronische betaalwijze bij de loketten van de gemeentebesturen :

De laatste jaren is de wijze van betalen aanzienlijk geëvolueerd. De overgang naar de euro ging gepaard met een tot dan ongekende verspreiding van de zogenaamde elektronische betaalmiddelen.

Voor een bepaald aantal diensten waarin de gemeentebesturen voorzien, is de betaling van min of meer aanzienlijke sommen nodig terwijl de steden en gemeenten die momenteel de gebruikers de mogelijkheid geven om dergelijke betalingen door te voeren, weinig in aantal zijn.

Daarom beveel ik om klantvriendelijkheids- en veiligheidsredenen aan dat de steden en gemeenten hun gebruikers de mogelijkheid bieden om via hun betaalkaart en/of de protonkaart te betalen aan de loketten van de gemeentebesturen.

4° Ontvangstmelding voor elke bij de gemeentebesturen binnenkomende briefwisseling :

De wet van 12 november 1997 betreffende de openbaarheid van bestuur in de provincies en de gemeenten bepaalt inzonderheid in artikel 3, 3°, het volgende : « Elke briefwisseling uitgaande van een provinciale of gemeentelijke administratieve overheid [vermeldt] de naam, de hoedanigheid, het adres en het telefoonnummer van degene die meer inlichtingen kan verstrekken over het dossier. »

Ik maak van deze omzendbrief gebruik om er nogmaals op te wijzen dat dit een elementaire en wezenlijke verplichting is.

Daarnaast beveel ik aan dat de gemeentebesturen ervoor zorgen dat van elke aanvraag die bij hun diensten binnenkomt, binnen de tien dagen ontvangst wordt gemeld.

In de ontvangstmelding dient aangegeven te worden of de aanvraag door het bestuur behandeld kan worden volgens de toestand waarin hij tot stand is gekomen dan wel of er aanvullende stukken vorgelegd dienen te worden, waarbij aangegeven wordt welke stukken nodig zijn. Ten slotte wordt de identiteit van het personeelslid dat het dossier behandelt, in de ontvangstmelding overeenkomstig vernoemde wet aangegeven.

Ter inlichting vindt u als bijlage bij deze omzendbrief, de omzendbrief van 26 mei 2000 over de ontvangstmeldingen die van toepassing is op de Ministeries van het Waalse Gewest, evenals de bijbehorende noot voor de interpretatie ervan, goedgekeurd door de Waalse Regering op 19 december 2002.

Meer in het algemeen licht ik de colleges van burgemeester en schepenen nu reeds in dat ik voornemens ben om de goedkeuring van het handvest van goed bestuursgedrag als bijlage en zoals opgenomen in de aanhef van de Waalse ambtenarenencode, door de Waalse Regering aangenomen, in de vorm van een aanbeveling uit te breiden naar het personeel van de gemeentebesturen.

In dat handvest worden de elementaire rechten en plichten van de personeelsleden in het kader van de openbare dienstverlening herhaald. Met naleving van de regels voor vaksbondsoverleg en -onderhandelingen zal die tekst deel uitmaken van de aanhef van de bestuurlijke rechtspositie geldend voor de personeelsleden van stad of gemeente.

Als het label eenmaal is toegekend, wordt jaarlijks een evaluatieprocedure voor het behoud ervan doorgevoerd.

Het Directoraat-generaal Plaatselijke Besturen staat ter beschikking van de steden en gemeenten voor bijkomende inlichtingen.

Met de meeste hoogachting,

Namen, 27 februari 2003.

De Minister van Binnenlandse Aangelegenheden en Ambtenarenzaken,  
Ch. MICHEL