

Note

(1) *Document du Conseil :
Session ordinaire 2001-2002.
A-379/1. Projet d'ordonnance.
Compte rendu intégral :
Discussion et adoption. Séance du vendredi 28 mars 2003.*

Nota

(1) *Documenten van de Raad :
Gewone zitting 2002/2003.
A-379/1. Ontwerp van ordonnantie.
Volledig verslag :
Bespreking en aanneming. Vergadering van vrijdag 28 maart 2003.*

MINISTERE

DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

F. 2003 — 1631 [2003/31218]

3 AVRIL 2003. — Ordonnance portant création d'un service interne de traitement des plaintes dans les services administratifs de la Région de Bruxelles-Capitale (1)

Le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE I^{er}. — *Dispositions générales*

Article 1^{er}. La présente ordonnance règle une matière visée à l'article 39 de la Constitution.

Art. 2. Pour l'application de la présente ordonnance, on entend par « service administratif » les services du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que ceux des organismes d'intérêt public créés par ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale.

Art. 3. Toute personne physique ou morale a le droit d'introduire gratuitement, auprès du service administratif concernée, une plainte sur la manière dont un service administratif ou toute personne travaillant sous son autorité, a agi vis-à-vis d'elle dans une affaire précise.

Art. 4. Pour tout service administratif, il y a un service des plaintes.

Ce service des plaintes comprend au moins un membre effectif et un remplaçant. Le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale décide de la composition et du statut des membres de chacun des services des plaintes.

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale peut, à la demande motivée de plusieurs services administratifs, autoriser un service des plaintes commun à ces services.

CHAPITRE II. — *Le traitement des plaintes*

Art. 5. Le gouvernement règle les modalités selon lesquelles sont portées à la connaissance du public les références des services des plaintes compétents, la portée et les effets des plaintes ainsi que les formes et délais à respecter pour introduire les plaintes.

Art. 6. Lorsqu'une plainte est introduite auprès d'un service qui n'est pas compétent, celui-ci en informe l'auteur de la plainte et lui communique l'adresse du service qui, selon ses informations, est compétent.

Art. 7. Le service des plaintes n'est pas compétent pour traiter une plainte :

1° si elle porte sur une acte qui a déjà fait l'objet d'une plainte traitée selon les dispositions de la présente ordonnance;

2° si elle porte sur un acte dont le dernier fait s'est produit plus de six mois avant l'introduction de la plainte;

3° si l'intérêt du plaignant est manifestement insuffisant.

Art. 8. Le service des plaintes informe, par écrit et dans un délai de dix jours suivant la réception de celle-ci, le plaignant de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa plainte.

Art. 9. Les services des plaintes sont tenus au secret professionnel. Ils observent une stricte neutralité et une stricte impartialité dans le traitement des plaintes.

Art. 10. Le service des plaintes envoie au plaignant par lettre recommandée sa décision motivée concernant la plainte, dans les soixante jours suivant la réception de celle-ci.

MINISTERIE

VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

N. 2003 — 1631 [2003/31218]

3 APRIL 2003. — Ordonnantie betreffende de oprichting van een interne klachtendienst in de administratieve diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (1)

De Brusselse Hoofdstedelijke Raad heeft aangenomen en Wij, Regering, bekrachtigen hetgeen volgt :

HOOFDSTUK I. — *Algemene bepalingen*

Artikel 1. Deze ordonnantie regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 39 van de Grondwet.

Art. 2. Voor de toepassing van deze ordonnantie wordt verstaan onder « administratieve dienst », de diensten van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die van de instellingen van openbaar nut opgericht bij ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Art. 3. Alle natuurlijke of rechtspersonen hebben het recht om bij de betrokken administratieve dienst kosteloos een klacht in te dienen over de wijze waarop een administratieve dienst of een persoon die onder zijn gezag werkt in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gehandeld.

Art. 4. Elke administratieve dienst beschikt over een klachtendienst.

Deze klachtendienst bestaat uit minstens een effectief lid en een plaatsvervanger. De Brusselse Hoofdstedelijke Regering beslist over de samenstelling en het statuut van de leden van elke klachtendienst.

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering kan, na gemotiveerd verzoek van verschillende administratieve diensten, toestaan dat een gemeenschappelijke klachtendienst voor deze diensten opgericht wordt.

HOOFDSTUK II. — *Behandeling van klachten*

Art. 5. De regering stelt de regels vast volgens welke het publiek in kennis wordt gesteld van de referenties van de bevoegde klachtendiensten, de draagwijdte en de gevolgen van de klachten, de vormen en de termijnen die moeten worden nageleefd bij het indienen van de klachten.

Art. 6. Wanneer een klacht wordt ingediend bij een dienst die niet bevoegd is, brengt deze de indiener hiervan op de hoogte en deelt hij het adres mee van de dienst die volgens zijn informatie, bevoegd is.

Art. 7. De klachtendienst is niet bevoegd om een klacht te behandelen :

1° indien zij betrekking heeft op een handeling die reeds het voorwerp heeft uitgemaakt van een klacht, die volgens de bepalingen uit deze ordonnantie is behandeld;

2° indien zij betrekking heeft op een handeling waarvan het laatste feit zich langer dan zes maanden vóór de indiening van de klacht heeft voorgedaan;

3° indien het belang van de indiener van de klacht kennelijk onvoldoende is.

Art. 8. De klachtendienst informeert de indiener van een klacht schriftelijk en binnen tien dagen na de ontvangst van de klacht, over de ontvankelijkheid of de onontvankelijkheid van de klacht.

Art. 9. De klachtendiensten zijn gehouden tot het beroepsgeheim. Ze nemen een strikte neutraliteit en een strikte onpartijdigheid bij de klachtenbehandeling in acht.

Art. 10. De klachtendienst stuurt de indiener van een klacht, binnen zestig dagen na de ontvangst van deze klacht, per aangetekend schrijven, zijn gemotiveerde beslissing aangaande deze klacht.

Art. 11. Le service administratif conserve, selon les modalités déterminées par le gouvernement, les plaintes introduites. Il soumet ces plaintes et leur traitement à une évaluation.

Le service administratif se sert de cette évaluation pour améliorer son fonctionnement.

Chaque année avant le 31 mars, le gouvernement fait rapport au Parlement de l'application de cette ordonnance.

Promulguons la présente loi, ordonnons qu'elle soit revêtue du sceau de l'Etat et publiée par le *Moniteur belge*.

Bruxelles, le 3 avril 2003.

Le Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des Pouvoirs locaux, de l'Aménagement du Territoire, des Monuments et Sites, de la Rénovation urbaine et de la Recherche scientifique,

F.-X. de DONNEA

Le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des Travaux publics, du Transport et de la Lutte contre l'Incendie et l'Aide médicale urgente,

J. CHABERT

Le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'Emploi, de l'Economie, de l'Energie et du Logement,

E. TOMAS

Le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique et des Relations extérieures,

G. VANHENGEL

Le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'environnement et de la Politique de l'Eau, de la Conservation de la Nature, de la Propreté publique et du Commerce extérieur,

D. GOSUIN

—
Note

(1) *Documents du conseil* :

Session ordinaire 2001-2002 :

A-237/1 Proposition d'ordonnance.

Session ordinaire 2002-2003 :

A-237/2 Rapport.

Compte rendu intégral : discussion et adoption : séance du vendredi 28 mars 2003.

Art. 11. De administratieve dienst bewaart, volgens de door de regering vastgestelde regels, de klachten die ingediend zijn. Hij maakt een evaluatie van die klachten en van de behandeling ervan.

De administratieve dienst gebruikt deze evaluatie om zijn werking te verbeteren.

De regering brengt elk jaar voor 31 maart bij het Parlement verslag uit over de toepassing van deze ordonnantie.

Kondigen deze wet af, bevelen dat zij met 's Lands zegel zal worden bekleed en door het *Belgisch Staatsblad* zal worden bekendgemaakt.

Brussel, 3 april 2003.

De Minister-Voorzitter van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Plaatselijke Besturen, Ruimtelijke Ordening, Monumenten en Landschappen, Stadsvernieuwing en Wetenschappelijk Onderzoek,

F.-X. de DONNEA

De Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken, Vervoer, Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp,

J. CHABERT

De Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Energie en Huisvesting

E. TOMAS

De Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken en Externe Betrekkingen

G. VANHENGEL

De Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Leefmilieu en Waterbeleid, Natuurbehoud, Openbare Netheid en Buitenlandse Handel

D. GOSUIN

—
Nota

(1) *Documenten van de Raad* :

Gewone zitting 2001-2002 :

A-237/1. Voorstel van ordonnantie.

Gewone zitting 2002-2003 :

A-237/2. Verslag.

Volledig verslag : bespreking en aanneming : vergadering van vrijdag 28 maart 2003.

**MINISTERE
DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

F. 2003 — 1632

[C - 2002/31653]

10 OCTOBRE 2002. — Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale déterminant les fonctions des agents de l'Institut bruxellois pour la Gestion de l'Environnement qui réclament une présence permanente de leurs titulaires sur les lieux de travail

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale,

Vu la loi spéciale du 12 janvier 1989 relative aux institutions bruxelloises, notamment l'article 40;

Vu la loi du 16 mars 1954 relative au contrôle de certains organismes d'intérêt public, notamment l'article 11;

Vu l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 septembre 2002 portant le statut administratif et pécuniaire des agents des organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale, notamment les articles 396 et 398;

Vu les avis motivés des organisations syndicales représentatives rendus à la suite du Comité de concertation de base de l'Institut bruxellois pour la Gestion de l'Environnement du 13 février 2002;

Sur la proposition du Ministre qui a l'Environnement dans ses attributions;

**MINISTERIE
VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST**

N. 2003 — 1632

[C - 2002/31653]

10 OKTOBER 2002. — Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van de functies van de personeelsleden van het Brussels Instituut voor Milieubeheer die de permanente aanwezigheid van hun titularissen op de werkplaats vereisen

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering,

Gelet op de bijzondere wet van 12 januari 1989 met betrekking tot de Brusselse instellingen, inzonderheid op artikel 40;

Gelet op de wet van 16 maart 1954 betreffende de controle op sommige instellingen van openbaar nut, inzonderheid op artikel 11;

Gelet op het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 26 september 2002 houdende het administratief statuut en de bezoldigingsregeling van de ambtenaren van de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, inzonderheid op de artikelen 396 en 398;

Gelet op de met redenen omklede adviezen van de representatieve vakorganisaties uitgebracht ingevolge het Basisoverlegcomité van het Brussels Instituut voor Milieubeheer van 13 februari 2002;

Op voorstel van de Minister van Leefmilieu,