Règlement traitement de plaintes commune et CPAS

1. Objet de la procédure

Traiter les signalements et les plaintes formulés à l'égard des services communaux et/ou de l'administration d'une manière structurée et conviviale. Ces signaux sont considérés comme un signal positif de la part du citoyen, comme une source d'informations concrètes et utiles sur la qualité de nos services.

Tout cela se fait dans le cadre d'un système de traitement des plaintes de première ligne, comme le prévoit le décret communal. Le traitement des plaintes est organisé au niveau officiel de la commune en collaboration avec le CPAS.

La coordination du processus est assurée par le coordinateur désigné.

2. Définitions

Signalement
une demande initiale de service, généralement une intervention demandée dans un domaine matériel, par exemple une notification initiale d'un défaut de revêtement routier, de données incorrectes dans une publication ou sur un site web, d'une erreur d'orthographe d'un nom...

Plainte
expression manifeste (orale, écrite ou électronique) par laquelle un citoyen mécontent se plaint auprès de l’autorité d'un acte ou d'une prestation (ou non) de l’autorité.

3. Rôle des différents acteurs

La figure centrale du processus est le coordinateur désigné. Il coordonne, dirige et assure le suivi.

Les rapports concernent généralement des questions qui doivent être traitées par le service technique. Il est donc logique que l'enregistrement et le traitement ultérieur aient lieu au sein du service technique.

Si les rapports reçus ne sont pas de nature technique, ils sont transmis au service concerné. Le service concerné est entièrement responsable du suivi et du traitement du rapport.

Les plaintes sont enregistrées et suivies par le coordinateur désigné. Il consulte le service concerné sur le bien-fondé de la plainte, l'action ou les actions à entreprendre et la réponse à donner au plaignant. Cette consultation a lieu de préférence lors d'une conversation verbale avec le chef de service concerné.

Toute initiative est prise par le coordinateur désigné. La communication avec le plaignant se fait également uniquement à partir du département "Politique générale". Le coordinateur désigné rédige la réponse, mais mentionne le chef de service concerné comme personne de contact dans la lettre.

4. Mode de dépôt de plainte

Les plaintes formulées uniquement verbalement ne seront pas acceptées. Une plainte écrite est toujours nécessaire.

La notification d'une plainte par écrit peut se faire par lettre, par fax ou par courrier électronique. Si le plaignant n'a pas la possibilité de rédiger lui-même sa plainte, le fonctionnaire doit remplir le formulaire standard approprié pour enregistrer la plainte. Ce formulaire doit toujours être signé par le plaignant pour approbation.

Dans la mesure du possible, le coordinateur désigné communique toujours par lettre. Si cela n'est pas possible en raison d'un manque de coordonnées (par exemple, plainte par courrier électronique), la communication se fait par la même méthode que celle utilisée pour la soumission de la plainte (par exemple, réponse à un courrier électronique par un courrier électronique).

Le coordinateur désigné enregistre les plaintes reçues. En son absence, cet enregistrement se fait dans le registre central du courrier.

L'enregistrement des plaintes dans le système central des plaintes est toujours effectué par le coordinateur de la politique.

5. Irrecevabilité des plaintes

Une plainte est irrecevable si

- la plainte n'est pas destinée à la commune ou au CPAS mais à un autre niveau de pouvoir. Dans ce cas, le coordinateur désigné transmettra la plainte à l'instance concernée et informera le plaignant de ce renvoi
- la commune ou le CPAS n'est plus compétent puisque des voies de recours appropriées s'appliquent à la plainte (Conseil d'État, Députation permanente, etc.). Le plaignant doit être informé de ces voies de recours
- une procédure judiciaire sur l'objet de la plainte est en cours
- la plainte a été formulée de manière anonyme, c'est-à-dire que l'identité du plaignant n'est pas connue
- le délai dans lequel la plainte peut être déposée, c'est-à-dire 1 an après les faits, a expiré.

6. Méthode d’enregistrement

Les plaintes sont enregistrées par le coordinateur désigné dans un système de gestion des plaintes.
Les rapports sont enregistrés par le chef de service ou l'assistant administratif dans un système de rapport. Le coordinateur désigné est régulièrement informé des rapports.

7. Processus de traitement des plaintes

7.1 Enregistrement de la plainte

Toutes les plaintes sont enregistrées par le coordinateur de la politique.
L'enregistrement comprend

- les données d'identification du plaignant

- la date de réception
- la description de la plainte
- le service concerné
- la date d'envoi de l'accusé de réception
- résultat du traitement de la plainte
- motif de l'irrecevabilité éventuelle
- date de règlement de la réclamation
- date de notification de la décision
- mesures prises ou à prendre

7.2 Détermination de la recevabilité de la plainte

Le coordinateur désigné examine la recevabilité de la plainte. Il informe le plaignant de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de la plainte.

7.3 Traitement de la plainte

Le coordinateur désigné traite la plainte. Cela peut se faire de plusieurs manières.

- discussion avec le service concerné
- examen de la réponse du service concerné
- discussion avec le plaignant
- réunir les parties concernées
- enquête formelle (ordonnée), par exemple visite du site, mesures.

7.4 Formuler un avis

Le coordinateur désigné rédige un bref rapport sur les résultats de l'examen de la plainte et formule une recommandation sur les mesures à prendre.

7.5 Clôture de la plainte

Le coordinateur désigné informe le plaignant du traitement de la plainte et des actions qui en découlent.

7.6 Clôture du dossier

Pour clôturer une plainte, celle-ci peut être cataloguée de la manière suivante :

- fondée : l'administration communale ou du CPAS a commis une erreur
- fondée et corrigée : le plaignant a raison, mais l'erreur commise par l'administration communale ou le CPAS a été corrigée au cours de la procédure
- fondée et non corrigée
- partiellement fondée/partiellement non fondée : l'administration communale et le plaignant ont tous deux commis une faute partielle
- non fondée : l'autorité communale ou le CPAS n'a pas commis d'erreur.

8. Rapport de traitement

Le coordinateur désigné fait un rapport annuel au conseil communal et au conseil du CPAS. Ce rapport comprend une explication du registre des plaintes, une brève description de la procédure de traitement des plaintes, les conclusions de l'examen des plaintes et les propositions d'adaptation des services et/ou des procédures qui en découlent.