



## Urban.brussels met le citoyen au centre de l'administration

Il peut toutefois arriver que vous ne soyez pas satisfait d'une réponse ou d'une décision de l'un des services ou d'une direction. C'est dans cette optique le service des plaintes se donne l'obligation de répondre à toute réclamation d'un citoyen. L'objectif d'une telle démarche est de rendre l'administration plus humaine. Toute personne qui introduit une réclamation doit pouvoir obtenir une réponse dans un délai raisonnable.

### Dans quel(s) cas introduire une plainte ?

La plainte peut pour exemple concerner :

- L'information qui vous a été transmise (incomplète, erronée, incompréhensible ...).
- L'accessibilité des services (téléphone, accueil, ...).
- Le comportement d'un collaborateur (lors d'un entretien téléphonique, lors d'une visite ...).
- L'exécution de la prestation d'un service.
- Le non-respect du délai de traitement si celui-ci est avéré et en se référant à la réglementation en vigueur.

**La plainte ne peut pas concerner une décision judiciaire ou une décision contre laquelle une voie de recours est prévue. En effet, l'introduction d'une plainte auprès du service des plaintes d'urban.brussels ne remplace pas un recours prévu dans un cadre légal et n'en interrompt ni n'en suspend les délais.**

### Que doit contenir une plainte pour être recevable ?

Les plaintes, pour être recevables, doivent donner un nombre de renseignements :

- Identité du plaignant (nom, adresse)
- Service ou personne faisant l'objet de la plainte
- Date et signature
- Description des faits / événements / services dont vous êtes mécontent
- Date des faits

De plus, pour être traitée, la plainte doit aussi répondre aux conditions suivantes :

- L'intérêt du plaignant doit être manifestement suffisant ;
- Elle doit concerner des sujets qui font partie des missions et compétences d'urban.brussels.



## Comment introduire votre plainte ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Vous complétez le formulaire en ligne ;
- Vous complétez et envoyez le formulaire Word ou PDF:
  - Par mail à [plaintes@urban.brussels](mailto:plaintes@urban.brussels) ;
  - ou par courrier à l'attention du Département Médiation– urban.brussels – Mont des Arts 10-13 à 1000 Bruxelles ;
- Vous adressez un courrier circonstancié à l'adresse ci-dessus.

## Traitement de votre plainte et délais :

- Votre plainte est enregistrée.
- Un accusé de réception vous est adressé dans un délai de 10 jours ouvrables.
- Si votre plainte peut être traitée sur base des éléments communiqués, vous recevez une réponse qui fait également office d'accusé de réception.
- Si votre plainte requiert un examen plus approfondi, elle est transmise à la direction/ou au service concerné pour examen. Dans ce cas, une réponse motivée vous sera adressée dans un délai de 30 jours ouvrables.

**Nous vous informerons si votre plainte ne concerne pas urban.brussels.**

\*\*\*\*\*

## Vous avez contacté notre service de plaintes et vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue ?

Contactez Ombuds Bruxelles (institution indépendante de médiation entre la population et les administrations).

- sur internet : [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)
- par mail : [plaintes@ombuds.brussels](mailto:plaintes@ombuds.brussels)
- par téléphone : +32 2 549 67 00
- par courrier ou sur rendez-vous : Ombuds Bruxelles, Place de la Vieille Halle aux Blés 1, 1000 Bruxelles