



Dossier suivi par : Nathalie Weber  
Tél. (+352) 247-86352

Le Ministre de la Sécurité sociale  
à  
Monsieur le Ministre aux Relations avec le  
Parlement

REÇU  
Par Christine Wirgen, 14:05, 02/04/2021

Luxembourg, le 2 avril 2021

**Référence :** 837x95c3b

**Objet :** Question parlementaire n°3756 du 3 mars 2021 de Monsieur le Député Marc Goergen au sujet des mécanismes de feedback auprès des administrations et établissements publics

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la réponse à la question parlementaire n°3756 du 3 mars 2021 de Monsieur le Député Marc Goergen au sujet des mécanismes de feedback auprès des administrations et établissements publics.

Je vous saurais gré de bien vouloir la transmettre à la Chambre des Députés.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération très distinguée.

Le Ministre de la Sécurité sociale

  
Romain SCHNEIDER

**Annexe(s) :** Réponse à la question parlementaire n°3756





**Gemeinsam Äntwert vum Minister fir d'sozial Sécherheet a vum Minister fir d'Fonction publique op d'parlamentaresch Fro n° 3756 vum Här Deputéierte Marc Goergen iwwert d'Feedbackmechanismen an den ëffentleche Verwaltungen an Ariichtungen**

De Koalitiounsvertrag 2018-2023 gesäit vir, dass esouwuel d'Bierger ewéi och d'Entreprises sech eng qualitativ excellent ëffentlech Déngschtleeschung erwaarde kënnen. Dës Déngschtleeschungen sollen am Interess vum de Bierger an den Entreprisë konstant verbessert ginn.

An deem Kontext, huet de Ministère fir d'Fonction publique eng Methode entwéckelt fir d'Zefriddenheet vum Benotzer vun engem ëffentleche Déngscht iwwert ee Sondage ze erfassen. Dës "Sondage de la satisfaction des usagers" soll de Verwaltungen dobäi hëllefen, Indicateuren ze schafe fir d'Zefriddenheet vun hire jeeweilegen Benotzer (Bierger an Entreprises) vis-à-vis vun hirem Déngscht ze moossen an esou d'Qualitéit ze verbessern. D'Ëmsetzung vun dësem neie Projet vun der Fonction publique gëtt dëst Joer an enger éischter Phase bei e puer Verwaltungen getest. No der entsprecherender Evaluatioun an eventuellen Upassungen wäert de "Sondage de la satisfaction des usagers" dann an Zukunft ee feste Bestanddeel vum Katalog vu Servicer vun der Fonction publique sinn.

Ewéi schonn erwäant, gi mat dësem Sondage dann eenheetlech Indicateuren an der Fonction publique geschaf fir d'Qualitéit vun de Prestatiounen beim Staat an den eenzele Verwaltungen ze erfassen. Fir de Moment ass et awer nach ze fréi, fir op den Detail vun dësen Indicateuren anzegoe well d'Pilotphase vum Projet nach net ofgeschloss a validéiert ass.

Weiderhi plangt dann och de Ministère fir d'Fonction publique erëm an der Period 2022-2023 e generelle Sondage fir d'Zefriddenheet vun de Bierger vis-à-vis vum ëffentlechen Déngscht ze moossen.

Wat de Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) ubelaangt, ass dës kontinuéierlech beméit seng Déngschter un d'Assuréeën a Betriber qualitativ ze verbessern a bitt hinnen un iwwert verschidde Weeër hire Feedback ze ginn, entweder iwwer d'Rubrik „Contact“ um Internetsite vum CCSS, per E-mail, telefonesch oder per Post. Bei de Messagen déi beim CCSS iwwert déi verschidde Kommunikatiounskanäl erakommen, handelt et sech gréisstendeels ëm Ufroen säitens den Assuréeën a Betriber. Just e ganz klengen Deel besteet aus Reklamatiounen. Dësen deelt sech wéi follegt op:

2021: 2 Reklamatiounen

2020: 1 Reklamatioun

2019: 2 Reklamatiounen

2017: 3 Reklamatiounen

Genau wéi d'Ufroen, ginn och all d'Reklamatiounen entsprecherend hirem Uleies bearbecht a beäntwert, sief et vum Gestionnaire selwer oder vum engem Virgesetzten. Deemno gëtt all Reklamatioun déi iwwert en offizielle Kommunikatiounskanäl vum CCSS erakënnt, suivéiert an unhand vun interne Richtlinnen traitéiert fir eng konsequent Gestiou vum der Reklamatiounen ze assuréieren.



Am Kader vun interne Restrukturatiounen operéiert de CCSS aktuell am Kontext vun enger "amélioration continue". 2016 gouf de Projet "cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques" um CCSS duerchgefouert, wou Critèrë wéi d'Satisfaktioun vun de Clienten analyséiert goufen. An deem Sënn huet de CCSS och dat lescht Joer e neien Internetsite lancéiert, bei deem am Virfeld e Sondage iwwert myGuichet gemaach ginn ass, fir d'Säit entspriechend den Demandë vu senge Clienten upassen ze kënnen. D'Resultat ass eng intuitiv gestalt *Homepage*, wou d'Assuréeën a Betriber en Deel vu hiren Demanden direkt erleedege kënnen. Ausserdeem ass geplangt dës Säit kontinuierlech ze optimiséieren.