

Fernand ETGEN
President vun der
Deputéiertechamber
19, um Krautmaart
L-1728 Lëtzebuerg

Lëtzebuerg, den 03/03/2021

Här President,

Sou wéi den Artikel 83 vun eisem Chambersreglement et virgesäit, bieden ech Iech, dës parlamentaresch Fro un d'Ministere fir Sozialversécherung & Öffentlechen Déngscht weiderzeleeden.

Staatlech Servicer, déi mat Steiergelder bezuelt ginn an eng gesellschaftlech Vocation zum Zill hunn, kënnen sech am digitalen Zäitalter net méi hannert zouenen Diere verstoppen. Eng vun de gréissten Erausforderunge fir vill Organisatiounen, souguer am Privatsektor, ass den Erwaardunge vu senge Stakeholder gerecht ze ginn. De Fokus leit heibäi, nieft de Mataarbechter oder Fournisseuren, virun allem um Client/Steierzueler/Administré.

A menger Fro Nummer 1709 wollt ech deemools wëssen, wéi de Staat an d'Etablissements publics mat externe Bewäertungen um Internet ëmginn. D'Ministeren haten an hirer Äntwert geschriwwen, dass zënter 2002 dräi Sondagë gemaach goufen, fir d'Zefriddenheet vun de Biergerinnen a Bierger vis-à-vis vun hiren öffentleche Verwaltungen ze moossen an, datt d'Bierger, wat d'CCSS betrëfft, d'Méiglechkeet hätten, hire Feedback iwwer Mail oder Formulaire bei der CCSS anzereechen.

D'Ministeren hunn an hirer Äntwert op meng Fro de Prinzip vun der *Gestion par objectifs* erwähnt, deen sech allerdéngs éischter op d'Gestion des Ressources humaines bezitt ewéi op d'Gestion des Réclamations oder d'Gestioun vun der Qualitéit. D'Ministere mengen heizou, datt d'Gestioun vun de Reklamatiounen eng Aufgab vun de respektive Verwaltungen ass.

An deem Zesammenhang wéilt ech de Ministeren dës Froe stellen:

1. Wéi vill Reklamatiounen (Mailen, Formularen, etc.) sinn, opgeléscht no Joer, an de leschte 3 Joer bei der CCSS agaangen? Ginn dës Feedbacke vun de Clienten op iergendeng Aart a Weis verschafft (zum Beispill an eng Skala gesat)?

Mat wéi engen Indicateure gëtt d'Qualitéit vun de Prestatioune bei der CCSS gemooss?

2. Wéi eng Verwaltungen an Etablissements publics erhiewen Donnéeën, déi d'Qualitéit vum Service moossen?
Sinn dës Donnéeë public a falls jo, wou kann d'Biergerin/ de Bierger dës fannen?



3. Mat wéi engen Indicateure gëtt d'Qualitéit vun de Prestatioune beim Staat gemooss?
4. Existéieren eenheetlech Indicateuren an der Fonction publique, déi verschidden Aspekter vun der Qualitéit vun de Verwaltungen ofdecken (zum Beispill: den Impakt vum Service op d'Gesellschaft, d'Zefriddenheet vum Bierger mam Service, Käschte vum Service, etc.)? Falls jo, wéi eng sinn dat?

Mat déiwem Respekt,



GOERGEN Marc
Député





CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Dossier suivi par Christian Alff
Service des séances plénières et
secrétariat général
Tél : 466.966.223
Fax : 466.966.210
e-mail : calff@chd.lu

Monsieur Marc Hansen
Ministre aux Relations avec le Parlement
Luxembourg

. Luxembourg, le 03 mars 2021

Objet : Question parlementaire n° 3756 du 03.03.2021 de Monsieur le Député Marc Goergen -
Mécanismes de feedback auprès des administrations et établissements publics

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous communiquer par la présente la question parlementaire sous objet.

Je vous prie de bien vouloir me faire parvenir la réponse du Gouvernement dans le délai d'un mois afin que je puisse la faire publier avec la question au compte rendu.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Fernand Etgen
Président de la Chambre des Députés