N°1890
Entrée le 04.02.2025
Chambre des Députés
Déclarée recevable
Président de la Chambre des Députés
(s.) Claude Wiseler
Luxembourg, le 06.02.2025
Chambre des Députés

PIRATEN
SENSIBILITĒ POLITIQUE
22, RUE DE L'EAU
L-1449 LUXEMBOURG

Claude WISELER
President vun der
Chamber vun den Deputéierten
19, um Krautmaart
L-1728 Lëtzebuerg

Lëtzebuerg, den 04/02/2025

Här President,

Sou wéi den Artikel 80 vun eisem Chambersreglement et virgesäit, bieden ech Iech, dës parlamentaresch Fro un de Premierminister an d'Ministere fir Ëffentlechen Déngscht & Digitalisatioun weiderzeleeden.

Bierger:innen a Betriber sinn oft op de Service vu staatleche Verwaltungen ugewisen. Verschidde Froen loossen sech effikass an effizient iwwert den direkte Kontakt mat engem Beamten beätnweren, entweder per Telefon oder iwwert ee schrëftlechen Austausch iwwer Mail besser. An engem Sondage, deen 2023 d'Zefriddenheet vun de Bierger mam ëffentlechen Déngscht gemooss huet, war deemols festzestellen, dass ee Groussdeel vun de befrotene Leit mat de staatleche Servicer zefridde waren.

Leider ass et nach ëmmer esou, datt ee bei verschiddene Verwaltungen op direkt Nummeren urifft an dës net erreechbar sinn, well keen den Telefon ophieft. Et kënnt bei anere Servicer och mol vir, dass E-Mailen onbeäntwert bleiwen. D'Resultater vum Sondage weisen, dass 29% vun de Befrotenen et NET einfach fannen, fir a Kontakt mat de staatleche Verwaltungen ze kommen (d'Gemengeverwaltungen oder Servicer vun Etablissements publics, Offices sociaux asw. sinn hei och net mat ageschloss).

An der Äntwert op d'Fro n°1709 vun 2021 gouf geschriwwen, datt d'Gestioun vun de Reklamatiounen eng Aufgab vun de respektive Verwaltungen ass. D'Decisioun fir e Call Center anzeriichten, oder e Weiderleede vun den Telefonen op eng Standardnummer ëmzeleeden, läit och an der Verantwortung vun de jeeweilegen
Administratiounen (Äntwert op d'Fro n°5509).

An deem Zesummenhang wéilt ech de Ministeren dës Froe stellen:

1. Bei wéi enge staatlechen Servicer existéiert ee Call Center, un déi d'Bierger hir Froen direkt un ee Beamten kënne stellen?

2. 2019 waren iwwer 711000 Uriff beim Staat erakomm. Wéi huet sech d'Unzuel un Uriff beim Staat zënterdeem entwéckelt?

3. Wéi vill schrëftlech Reklamatiounen (Mailen, Formulairen, etc.) sinn 2023 an 2024, opgelëscht no Verwaltung, beim Staat erakomm?

4. Den deemolëgen DP-Minister fir den ëffentlechen Déngscht hat a senger Äntwert op d'Fro n°3756 geschriwwen:

Dëse "Sondage de la satisfaction des usagers" soll de Verwaltungen dobäi hëllefen, Indicateuren ze schafe fir d'Zefriddenheet vun hire jeeweilegen Benotzer (Bierger an Entreprisen) vis-à-vis vun hirem Déngscht ze moossen an esou d'Qualitéit ze verbesseren. No der entspriechender Evaluatioun an eventuellen Upassunge wäert de "Sondage de la satisfaction des usagers" dann an Zukunft ee feste Bestanddeel vum Katalog vu Servicer vun der Fonction publique sinn.

A wéi enge Verwaltungen goufen esou Feedbacksystemer oder Indikatoren opgestallt, fir d'Zefriddenheet vum Benotzer ze moossen?

Mat déiwem Respekt,

GOERGEN Marc
Deputéierten