N°1890
Entrée le 10.03.2025
Chambre des Députés

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Fonction publique

Äntwert vum Minister fir d'Fonction publique Serge Wilmes, a vun der Ministesch fir Digitaliséierung Stéphanie Obertin, op d'parlamentaresch Fro n° 1890 vum 4/02/2025 vum honorabelen Deputéierte Marc Goergen iwwert satisfaction des citoyens avec les services publics

Ad 1)

A follgenden Administratiounen ass een oder méi Call-center en place:

- Administration des contributions directes
- Agence pour le développement de l'emploi
- Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA (Central téléphonique AED, Helpdesk eTVA, Helpdesk VAT Refund)
- Centre de gestion informatique de l'éducation
- Centre des technologies de l'information de l'État (Central téléphonique gouvernemental, eID Helpdesk, Guichet.lu, Permanence communications gouvernementales, RNPP Helpdesk, CTIE Helpdesk)
- Ministère de l'Economie - Direction générale des classes moyennes
- Ministère des Affaires intérieures - Direction générale de l'immigration
- Inspection du Travail et des Mines
- Ministère de la Digitalisation
- Ministère de la Recherche et de l'Enseignement supérieur
- Ministère de la Fonction publique avec CGPO et INAP
- Ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire - Aides au Logement
- Ministère de la Mobilité et des Travaux publics avec l'Administration des transports publics (Mobilitéit.lu), la Direction de la technique automobile et la Direction des marchés publics
- Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale (Programme Mammographie, Service audiophonologique)

Ad 2)

D'Unzuel vun den Appeller huet sech fir de ganze Staat follgendermoossen entwéckelt:

- 2022 : 4.497.835
- 2023 : 5.347.536
- 2024 : 5.171.597

Bei den Call-Center am Staat, déi vum CTIE geréiert ginn, hunn sech d'Appeller follgendermoossen an de leschte Joren entwéckelt :

- 2022 : 1.006.254
- 2023 : 1.198.857
- 2024 : 1.349.520

Ad 3)

Wéi den honorablen Deputéierten et och schonn ugëtt a senger Fro, ass d'Gestioun vun de Reklamatiounen d'Aufgab vun de jeeweilege Verwaltungen, sou dass d'Ministèren d'Zuelen zu de schrëftleche Reklamatiounen net hunn.

Ad 4)

De CTIE huet follgend Feedbacksystemer en place gesat:

De Service Guichet.lu huet säit Oktober 2022 a senge Lokalitéiten an der Ënneschtgaass eng interaktiv Born ageriicht fir Feedback vun de Bierger direkt no hirer Experienz ze erfaassen. Méi wéi 39.000 Avise sinn iwwer dee Wee erakomm an dovu waren der 96% positiv.

Déi selwecht Initiativ ass fir den Helpdesk vum Guichet.lu online a per Telefon ageriicht ginn. D'Bierger kënnen hei hiren Avis online oder um Enn vum Telefonsgespréich uginn. Dëse System ass 2023 ageriicht ginn, a säitdeem sinn 9.000 Äntwerten agaangen, mat méi wéi 70% Zefriddenheet.

Op Guichet.lu gëtt et säit Februar 2021 e Rating-Tool vun de benotzten Onlinesäiten. Dësen Tool erméiglecht et dem Benotzer unzeginn ob hie fonnt huet, wat e gesicht huet. De Benotzer kann ausserdeem déi Säit evaluéieren (tëschent 1 a 5) oder e Kommentar hannerloossen. 48.299 Bewäertungen a 6.388 Kommentare sinn iwwer dee Wee erakomm.

De Ministère fir d'Fonction publique huet follgend Feedbacksystemer en place gesat :

De Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État (CGPO) huet an der Divisioun vun de Remunératiounen, an der Divisioun vun de Pensiounen an an der Division vum Recrutement, Feedback vu senge Clientë (Agenten, Pensionnairen, Kandidaten) via Sondage gefrot a schafft reegelméisseg op Aktiounspläng an den Divisioune fir d'Qualitéit vun de Servicer ze verbesseren.

De Ministère fir d'Fonction publique a seng Verwaltunge froen och am Kader vum Ausschaffe vun hire Programmes de travail Feedback bei de Gestionnaire RH an de Verwaltungen iwwert e Sondage de l'usager. Dëse Retour fléisst dann an d'Projeten an an d'Programmes de travail an.

Weiderhi plangt dann och de Ministère fir d'Fonction publique erëm 2026 e generelle Sondage fir d'Zefriddenheet vun de Bierger vis-à-vis vum ëffentlechen Déngscht ze moossen.

Luxembourg, le 10/03/2025

Le ministre de la Fonction publique

(s.) Serge Wilmes