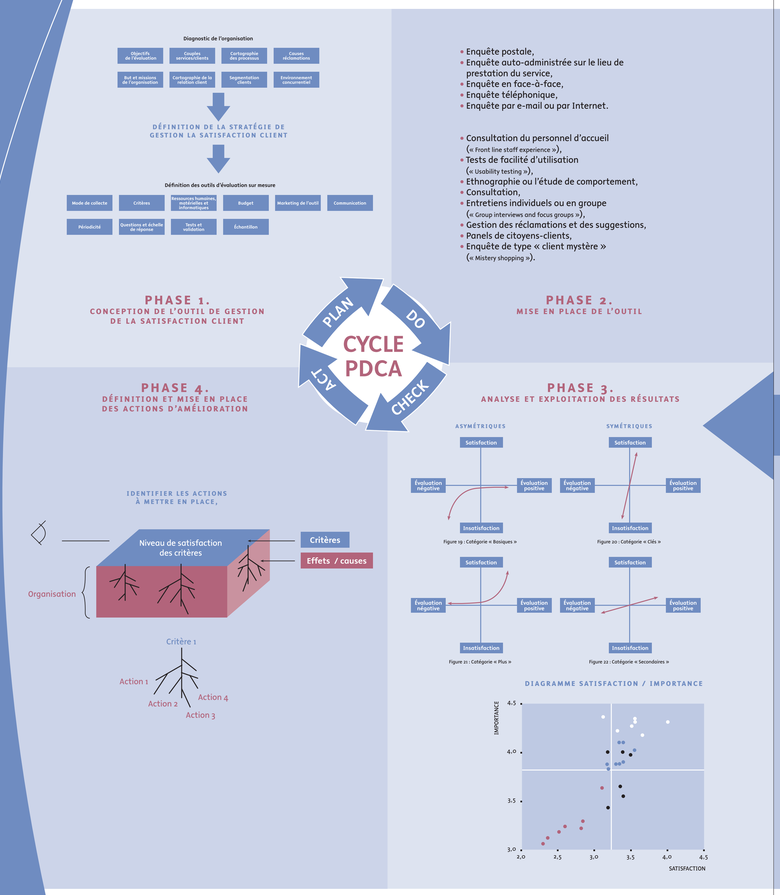
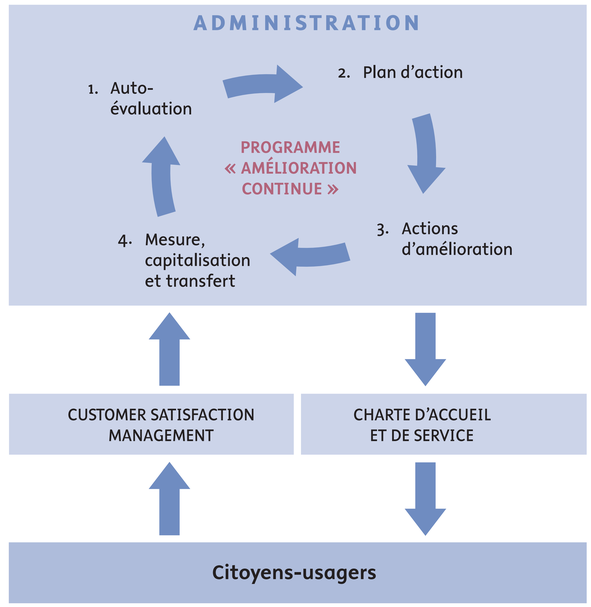
CELLULE « AMELIORATION CONTINUE »

CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT



NOTRE OBJECTIF :

- Promouvoir le management par la qualité, afin de supporter les administrations dans leurs démarches d'amélioration,
- Placer le citoyen-usager au centre des préoccupations, en prenant soin de la qualité des relations et en gérant les attentes et leur satisfaction.



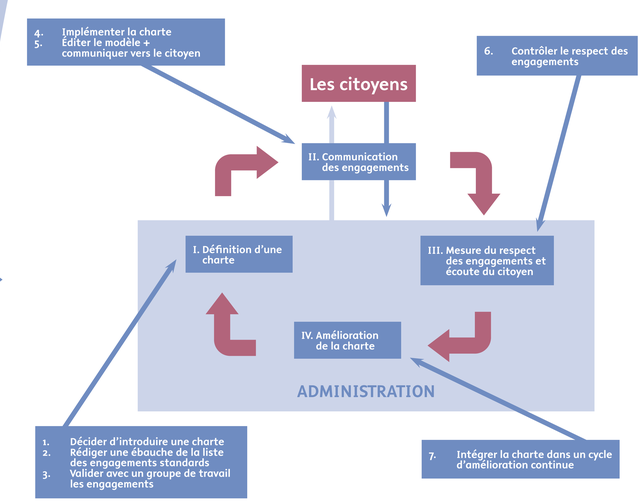
NOS PRINCIPALES ACTIONS

- Sensibiliser les organismes publics à l'amélioration continue,
- Développer des méthodes et des outils,
- Développer des indicateurs de la performance,
- Faciliter l'intégration des pratiques internationales,
- Développer une plate-forme d'information et de compétence sur les démarches d'amélioration.

CHARTE D'ACCUEIL ET DE SERVICE

OBJECTIFS DE LA CHARTE

- Améliorer la qualité de l'accueil,
- Transparence vis-à-vis du citoyen-usager,
- Permettre une meilleure reconnaissance de l'administration par le citoyen,
- Améliorer la relation entre les agents et les citoyens-usagers par la co-production,
- Développer une démarche cohérente d'amélioration au sein des administrations.



SOCLE COMMUN DES ENGAGEMENTS

- Un accès facilité à nos services,
- Un accueil attentif et courtois,
- Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé,
- Une réponse systématique à vos réclamations et suggestions,
- Une mesure de votre satisfaction,
- Une démarche d'amélioration continue.

En collaboration avec

CENTRE DE RECHERCHE PUBLIC HENRI TUDOR
www.tudor.lu

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