

03 avr 2015 -17:52

Appartient à Conseil des ministres du 3 avril 2015

## Fonction publique : rapport Gestion des plaintes - Indicateurs 2014

Sur proposition du ministre chargé de la Fonction publique Steven Vandeput, le Conseil des ministres a pris acte des résultats et des recommandations du rapport Gestion des plaintes - Indicateurs 2014.

Ce rapport contient un résumé des principaux résultats du rapport complet intitulé *Orientation client : de la réactivité à la proactivité !*. Le rapport formule également quelques recommandations pour le développement de la gestion des plaintes de première ligne et de l'orientation client en général au sein des administrations fédérales et organisations.

Les résultats concernent 62 des 65 administrations fédérales et organisations qui font actuellement partie du réseau fédéral Gestion des plaintes. En 2014, 9895 plaintes au total ont été reçues, dont 9533 via la procédure standard de plaintes. 53% d'entre elles ont été reçues par les services publics fédéraux et le ministère de la Défense et 36% par les Institutions publiques de sécurité sociale.

Consultez ici [les chiffres et indicateurs relatifs à la gestion des plaintes dans les organisations fédérales en 2014](#).

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe

Service de presse de Steven Vandeput, ministre de la  
Défense, chargé de la Fonction publique  
Rue Lambermont 8  
1000 Bruxelles  
Belgique  
<http://www.vandeput.belgium.be>