



Ouagadougou, le 09 JUIN 2021

21^{n°} 00606 /MFPTPS/SG/SP-MABG

**COMMUNIQUE DE MONSIEUR LE SECRETAIRE GENERAL DU
MINISTERE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DU TRAVAIL ET DE
LA PROTECTION SOCIALE**

Le gouvernement du Burkina Faso, dans le souci de mieux satisfaire les usagers et améliorer la qualité des prestations du service public, a adopté par décret n°2019-0237/PRES/PM/MFPTPS/MDENP du 29 mars 2019, un dispositif d'enregistrement et de traitement des plaintes et suggestions des usagers des ministères et institutions.

Les domaines de compétence du dispositif sont : l'accueil et l'accessibilité au niveau des structures publiques, la qualité des prestations et la possibilité offerte à l'utilisateur d'exprimer sa satisfaction suite à une prestation.

Pour l'opérationnalisation du dispositif, une phase pilote est initiée et concerne le Ministère de la fonction publique, du travail et de la protection sociale (MFPTPS).

Comment l'utilisateur soumet une plainte ou une suggestion ?

La plainte ou la suggestion peut se faire de façon physique à travers le renseignement d'un formulaire auprès du service d'accueil du ministère ou en ligne à l'adresse suivante : www.plaintes.gov.bf

L'utilisateur peut contacter le service d'accueil du ministère au numéro 25 47 20 43 pour faire enregistrer sa plainte ou suggestion.

Une réponse est envoyée à l'utilisateur via son adresse e-mail. Si la plainte a été déposée physiquement, l'utilisateur est invité à récupérer une réponse physique au niveau du service d'accueil.

NB : L'administration dispose d'un délai de dix (10) jours maximum pour répondre à l'utilisateur.



Souleymane LENGANE

Chevalier de l'ordre de l'étalon