

تونس، في 3 0 جوان 2000.

من الوزير الأول
إلى
السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة
ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية

الموضوع : حول مزيد تحسين جودة الخدمات العمومية.

تجسيما لحرص سيادة رئيس الجمهورية على مزيد تحسين الخدمات
العمومية وتقريبها من المواطن واعتبارا لملاحظات فريق المواطن الرقيب،
المرجو من السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة ورؤساء المؤسسات
والمنشآت العمومية السهر على تكريس الإجراءات التالية :

1 - في الاستقبال :

مزيد تنظيم الاستقبال غاية ضمان حسن استقبال المتعاملين مع الإدارة
وإرشادهم وتوجيههم وذلك بـ :

تخصيص فضاءات مهيأة لاستقبال المواطنين تكون
في موقع يوفر على المواطن عناء البحث والسؤال وتشتمل
على مواصفات فضاء لائق للاستقبال
اعتماد نظام توجيهي وإرشادي لتمكين المواطن من
التعرف على المرفق العمومي وتيسير تنقله داخله وإرشاده
حول مختلف الخدمات

— تكليف أعوان أكفاء للاضطلاع بمهمة استقبال المواطنين وإرشادهم وتوجيههم في أفضل الظروف
— تعميم حمل الشارة من قبل الأعوان المتعاملين بصفة مباشرة مع المواطنين وتوحيدها قصد إضفاء مزيد الشفافية على علاقة العون العمومي بالمواطن
— تعميم استخدام موزع قصاصات الأسبقية داخل المصالح التي تسدي خدمات مباشرة إلى المواطنين قصد ترسيخ مبدأ المساواة بين المتعاملين مع الإدارة.

2 — في الصيانة :

تعميم المناولة فيما يتعلق بالصيانة والنظافة مع مراعاة تراتيب منشور الوزير الأول عدد 35 المؤرخ في 30 جويلية 1999 .

3 — في الأعوان :

— مزيد تكثيف أعمال رسكلة الأعوان وتكوينهم
— حث الأعوان العموميين على احترام التوقيت الإداري
— حمل الأعوان العموميين على عدم التدخين بالأماكن والفضاءات العمومية
— اعتماد ملاحظات فريق المواطن الرقيب عند إعداد قائمة المرشحين للمكافأة الاستثنائية واقتراح الأعوان الذين تميزوا بدرجة عالية من الإلتقان في أداء مهامهم.

4 - في نوعية الخدمة :

دعم استعمال الإعلامية بالمصالح العمومية وذلك بـ :

- مزيد استغلال أجهزة الإعلامية داخل الإدارة والعمل على تعميمها وتكوين مستعمليها حتى يتسنى الاستفادة منها بالصفة المرجوة لتوفير خدمات إدارية جيدة وفي آجال سريعة
- إيجاد حلول عاجلة للتدخل اليدوي في حالة تعطب أجهزة الإعلامية لتمكين المواطن من قضاء شؤونه بالسرعة المطلوبة

- استكشاف الخدمات الإدارية المسداة بصفة مباشرة إلى المواطن والتي يمكن إخضاعها إلى مقاييس ومواصفات الجودة الشاملة وإمداد الوزارة الأولى (إدارة نوعية الخدمة العمومية) بقائمة في ذلك قبل موفى شهر سبتمبر 2000.

5 - في المتابعة :

مطالبة التفقيديات الوزارية والرقابات العامة بوجوب إدراج فقرة قارة في كل تقرير تفقد يخص إلى مدى تجاوب المصلحة العمومية المجرى عليها التفقد مع ملاحظات فريق المواطن الرقيب ومدى تطبيق المناشير الصادرة عن الوزير الأول.

والسلام
وزير الأول
محمد الغنوشي
الإمضاء: محمد الغنوشي