

من الوزير الأول  
إلى  
السيدات و السادة  
الوزراء وكتاب الدولة والولاة

**الموضوع :** دعم مكاتب العلاقات مع المواطن وتثمين دورها.  
**المرجع :** الأمر عدد 1549 لسنة 1993 المؤرخ في 26 جويلية 1993  
المتعلق بإحداث مكاتب العلاقات مع المواطن كما تم تنقيحه بالأمر عدد 2398  
لسنة 1993 المؤرخ في 29 نوفمبر 1993 والأمر عدد 1152 لسنة 1998  
المؤرخ في 25 ماي 1998.  
الأمر عدد 1476 لسنة 1993 المؤرخ في 09 جويلية 1993 المتعلق  
بتنظيم مصالح الولايات والمعتمديات.  
الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 03 ماي 1993 المتعلق  
بالعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها.  
مناشير الوزير الأول: عدد 60 المؤرخ في 23 أوت 1993  
عدد 101 المؤرخ في 30 ديسمبر 1993  
عدد 51 المؤرخ في 03 أكتوبر 1994

\*-\*-\*-\*

لقد أحدثت مكاتب العلاقات مع المواطن منذ حوالي عشر سنوات  
بهدف إرساء علاقة جديدة بين الإدارة والمواطن أساسها الشفافية والجدوى،  
وقد شهدت إقبالا كبيرا من قبل المتعاملين مع الإدارة وقامت بدور هام تمثل  
بالخصوص في :

- قبول المواطنين وتقبل شكاياتهم ودراستها مع المصالح المعنية

- إرشاد المواطنين في خصوص الإجراءات والمسالك الإدارية المتعلقة بإسداء مختلف الخدمات
- دراسة الملفات الواردة من الموفق الإداري والتنسيق مع مختلف مصالح الوزارة لإيجاد الحلول الملائمة لها
- استكشاف التعقيدات في مستوى الإجراءات الإدارية واقتراح الإصلاحات الكفيلة بإزالتها

هذا و قد جعلت الأحكام الترتيبية و مقتضيات المناشير المبينة أعلاه مكاتب العلاقات مع المواطن راجعة بالنظر مباشرة إلى الوزير مركزيا والوالي جهويا.

و قد أبرز تقييم عمل هذه المكاتب خلال العشرية الفارطة بعض الصعوبات و العراقيل التي حالت دون قيامها بمهامها على الوجه المطلوب، من ذلك :

- نقص في التنسيق مع الهياكل الداخلية وعدم التمكن من المعلومة اللازمة لإجابة المواطن عن استفساراته
- ضعف موقعها الوظيفي في التنظيم الهيكلي
- عدم توفر بعض وسائل العمل الضرورية
- عدم ملائمة فضاءات بعضها لوظيفة الاستقبال والإرشاد
- عدم وضوح مشمولات مكاتب العلاقات مع المواطن في أذهان كثير من المواطنين مما أدى إلى تراكم مطالب لا تدخل ضمن مهامها مثل مطالب الإعانات المالية والشغل

و تبعا لذلك وتجسيما لعناية سيادة رئيس الجمهورية المتجددة بهذه الهياكل و عملا بتعليمات سيادته الرامية إلى مزيد دعمها وتطويرها بما يجعل منها نقطة اتصال مجدية بين المواطن والإدارة تمكنه من قضاء حاجاته بأيسر السبل فإنه يتعين :

- 1 - إيلاء مزيد من الاهتمام لنشاط مكاتب العلاقات مع المواطن من قبل السادة الوزراء والولاة ومتابعة عملها بصفة دورية ومساعدتها على تجاوز الصعوبات بالنسبة إلى بعض الحالات المستعصية.
- 2 - دعوة الهياكل الداخلية إلى ضرورة التنسيق مع مكاتب العلاقات مع المواطن وإمدادها بالمعلومات اللازمة لإجابة المواطن عن استفساراته.

3 - الحرص على تعيين إطارات لها دراية واسعة بدواليب الإدارة و بالإجراءات و المسالك المتبعة على رأس هذه المكاتب وتشريك المشرفين عليها في الاجتماعات الدورية مع الوزير أو الوالي حتى يكونوا مواكبين لما يحدث فيها من مستجدات ويتسنى لهم تبليغ ما يسجلونه من صعوبات من خلال دراسة تشكيات المواطن.

4 - دعم مكاتب العلاقات مع المواطن بوسائل العمل الضرورية لأداء مهامها علما بأنه سيتم ربطها بموقع الإرشاد والاتصال الإداري عن بعد حتى تتمكن من متابعة مدى التزام مختلف المصالح العمومية بما أدرج بهذا الموقع من إرشادات ومدى احترام الموظفين لها ورفع الحالات المخالفة لذلك إلى الجهات المختصة.

5 - وضع صناديق اقتراحات بمكاتب العلاقات لتمكين المواطن من التعبير عن رأيه و بالتالي من تكوين مرصد للتعرف على العراقيل و الصعوبات التي تعترضه في التعامل مع الإدارة على أن تتولى هذه المكاتب تعهدها ومتابعتها و اقتراح الحلول المناسبة لتجاوزها.

ونظرا إلى أهمية الموضوع فالمرغوب من السيدات و السادة الوزراء والولاة اتخاذ التدابير الضرورية و إصدار التعليمات اللازمة لضمان العمل بمقتضيات هذا المنشور.

والسلام

وزير الأوقاف  
محمد العبد  
الأستاذ محمد العبد