

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

الموضوع : تنفيذ برنامج الالتزام بالجودة بالمصالح العمومية.
المصاحيب : أنموذج لمعلقة التزامات الجودة بالإدارة العمومية «التزام بخدمة المواطن»

وبعد،

لقد تقرر خلال المجلس الوزاري المضيق المنعقد بتاريخ 29 جوان 2005 حول النقطة 11 من البرنامج الرئاسي 2004 - 2009 "إدارة تخدم المواطن وتهيئ لاقتصاد جديد" ضبط جملة من التزامات الجودة بالإدارة العمومية.

وفي هذا الإطار تم وضع جملة من الالتزامات تعتبر قاسما مشتركا بين المصالح الإدارية العمومية خصوصا منها التي لها علاقة مباشرة بالعموم، وتم تضمينها بمعلقة حسب الأنموذج المصاحب.

وتتمحور هذه الالتزامات حول:

- توفير القبول الحسن لكل مواطن وإرشاده وتوجيهه للحصول على الخدمة الإدارية في أفضل الظروف و إيلاء عناية خاصة للمواطنين ذوي الاحتياجات الخصوصية،
- الرد على كل المكالمات حينيا إذا توفرت عناصر الإجابة أو في أجل أقصاه 24 ساعة إذا استوجب الموضوع مراجعة المصالح المختصة لتقديم إجابة دقيقة،
- الرد على كل بريد إلكتروني في أجل لا يتجاوز 48 ساعة،
- الرد على كل بريد موجه للإدارة في أجل أقصاه 21 يوما من تاريخ وصوله إلى الإدارة المعنية بإسداء الخدمة مع تعليل كل إجابة وفقا لمقتضيات الترتيب الجاري بها العمل،

- إعلام المتعاملين مع الإدارة في الإبان بكل تغيير في الإجراءات أو المسالك الإدارية بالنسبة إلى الخدمات الإدارية التي تقدم في إطار مشمولاتها وذلك باستعمال كل وسائل الاتصال والإعلام المسموعة والمكتوبة والمرئية.

ولإبراز هذه الالتزامات لدى الإدارة ولدى المتعاملين معها، يتعين على كل مصلحة عمومية معنية:

- 1) إمضاء المعلقة من قبل رئيس الهيكل المعني ووضعتها في إطار وتعليقها بكل فضاء استقبال تابع للمصلحة وبأماكن بارزة وواضحة للعموم مع ضرورة الاعتناء بها والحفاظ على مظهرها وشكلها،
- 2) دعوة كافة الأعوان إلى تنفيذ الالتزامات الواردة بها بكل حزم ودقة،
- 3) وضع نظام دقيق لمتابعة معالجة البريد والمكالمات الواردة من المتعاملين مع الإدارة.

وقد تكفلت الوزارة الأولى بطباعة عدد من هذه المعلقات بالمطبعة الرسمية للجمهورية التونسية لتأمين انطلاق العملية على أن تتولى الهياكل المعنية في ما بعد التزود منها حسب الحاجة.

ونظرا إلى ما لهذا الموضوع من أثر بالغ على تحسين علاقة الإدارة بالمتعاملين معها فالمرغوب من السيّدات والسادة أعضاء الحكومة والولاية ورؤساء البلديات ورؤساء ومديري المؤسسات و المنشآت العمومية:

- إصدار التعليمات للمصالح المختصة للاتصال بالمكتب المركزي للعلاقات مع المواطن بالوزارة الأولى للتزود بالعدد اللازم من المعلقات لفائدة المصالح والمنشآت والمؤسسات العمومية الراجعة إليهم بالنظر.
- اتخاذ التدابير اللازمة لتحسيس الأعوان الراجعين إليهم بالنظر بأهمية هذه الالتزامات ومتابعة تنفيذها.
- السهر على التنفيذ المحكم لمقتضيات هذا المنشور الذي يدخل حيز التطبيق ابتداء من 2 جانفي 2006.

والسلام

وزير الأول
محمد الغنوشي
الإمضاء: محمد الغنوشي

الجمهورية التونسية



التزام بخدمة المواطن

- 1- نلتزم بتوفير القبول الحسن لكل مواطن و بإرشاده وتوجيهه للحصول على الخدمة الإدارية في أفضل الظروف و بتقديم عناية خاصة للمواطنين ذوي الاحتياجات الخصوصية.
- 2- نلتزم بالرد على كل المكالمات حينيا أو في أجل أقصاه 24 ساعة و بالإجابة عن كل بريد إلكتروني في أجل لا يتجاوز 48 ساعة.
- 3- نلتزم بالإجابة عن كل بريد موجه للإدارة في أجل أقصاه 21 يوما و بتعطيل كل إجابة وفقا لمقتضيات الترتيب الجاري بها العمل.
- 4- نلتزم بإعلام المتعاملين مع الإدارة في الإبان بكل تغيير في الإجراءات و المسالك الإدارية بالنسبة إلى الخدمات الإدارية التي تقدم في إطار مسؤولياتها.

إدارة تخدم المواطن