

تونس، في 23 أوت 1993

من الوزير الأول
إلى السادة
وزير الدولة والوزراء وكتاب الدولة

* - * - * - * - * - *

الموضوع : مكاتب العلاقات مع المواطن.
المرجع : * الأمر عدد 1549 لسنة 1993 المؤرخ في 26 جويلية 1993 المتعلق بإحداث مكاتب العلاقات مع المواطن.
* الأمر عدد 1476 لسنة 1993 المؤرخ في 9 جويلية 1993 المتعلق بتنظيم مصالح الولايات والمعتمديات.

* - * - * - * - * - *

لقد تم إحداث مكاتب العلاقات مع المواطن بمقتضى الأمرين عدد 1476 و 1549 المؤرخين في 9 و 26 جويلية 1993 ويهدف هذا المنشور إلى توضيح أحكام هذين الأمرين وضبط طريقة عمل هذه المكاتب وكيفية تعاملها مع المواطن من ناحية ومع المصالح الفنية المختصة من ناحية أخرى.

أولا : الإدارات والمصالح المعنية بتركيز مكتب العلاقات مع المواطن

جاء بالأمرين المذكورين أعلاه أن مكاتب العلاقات مع المواطن يقع إحداثها بكل وزارة وبمقر كل ولاية.

ثانيا : الإشراف على مكتب العلاقات مع المواطن وتسييره

يرجع الإشراف على مكاتب العلاقات مع المواطن إلى نظر الوزير، على المستوى المركزي والوالي على المستوى الجهوي، وذلك بصفة مباشرة.

ويسير المكتب إطار سام له دراية واسعة ودقيقة بمختلف دواليب الإدارة المحدث بها المكتب وبالإجراءات والمسالك المتبعة في إطار مشمولاتها:

ثالثا : مشمولات مكتب العلاقات مع المواطن

يهدف إحداث مكتب العلاقات مع المواطن إلى مساعدة المتعاملين مع الإدارة على تجاوز الصعوبات التي قد تعترضهم في تعاملهم مع الإدارة ولتمكينهم من الحصول على الخدمات الإدارية في نطاق ما ينص عليه القانون والتراتب الجاري بها العمل، سواء كان ذلك على المستوى المركزي أو على المستوى الجهوي والمحلي.

وتجسيما لذلك، ينص الأمر المحدث لهذه المكاتب على أنها تقوم بالأعمال

التالية :

- * قبول المواطنين وتقبل شكاياتهم وعرائضهم ودراسة مصالح المعنية قصد إيجاد الحلول الملائمة لها. وتتم الإجابة مباشرة أو عن طريق البريد.
- * إرشاد المواطنين في خصوص الإجراءات والمسالك الإدارية المعمول بها في إسداء مختلف الخدمات إليهم وذلك مباشرة أو عن طريق المراسلة أو الهاتف.
- * تجميع ودراسة الملفات الواردة عليها من الموفق الإداري والتنسيق مع مختلف مصالح الوزارة لإيجاد الحلول الملائمة لها.
- * إستكشاف التعقيدات في مستوى الإجراءات الإدارية وذلك من خلال تحليل معمق لشكاوي المواطنين واقتراح الإصلاحات الكفيلة بإزالتها.

رابعا : طريقة عمل مكتب العلاقات مع المواطن

1 - قبول شكايات وعرائض المواطنين :

يتم قبول شكايات وعرائض المواطنين المقبلين على مكتب العلاقات مع المواطن طبقا للطريقة المبينة بمنشوري عدد 35 المؤرخ في 27 ماي 1993 المتعلق بخلايا الإرشاد الإداري، والمتمثلة في تسجيل الشكاية أو العريضة بدفتر المتابعة، مع ذكر هوية المواطن وتاريخ تقديم الشكاية أو العريضة وموضوعها.

وعندما يتطلب موضوع الشكاية أو العريضة مهلة زمنية للدرس والتقصي، يضرب للمواطن المعني موعد محدد للإجابة، مباشرة أو عن طريق البريد.

ويدون تاريخ الإجابة المحدد بدفتر المتابعة ويتعين على المسؤولين على مكاتب العلاقات مع المواطن إحترام الأجل المحدد، وفي جميع الحالات يجب أن لا يتجاوز أسبوعا ابتداء من يوم إيداع الشكاية أو العريضة.

2 - التعامل مع المصالح المختصة :

تتولى مكاتب العلاقات مع المواطن دراسة شكايات وعرائض المواطنين مع المصالح المعنية قصد إيجاد الحلول الملائمة لها. وينص الأمر عدد 1549 المذكور أعلاه في فصله 9 على أنه يتعين على الهياكل الراجعة بالنظر لكل وزارة وعلى الإدارات الجهوية والمحلية مساعدة مكاتب العلاقات مع المواطن على أداء مهامها. وفي هذا الإطار يجب على المصالح المذكورة مد هذه المكاتب وفي أقرب الآجال بكل المعلومات والإرشادات اللازمة التي من شأنها أن تمكنها من حل المسائل المعروضة عليها.

3 - التعامل مع الموفق الإداري :

تقوم مكاتب العلاقات مع المواطن بتجميع ودراسة الملفات الواردة عليها من الموفق الإداري وتتولى التنسيق مع مختلف مصالح الوزارة لإيجاد الحلول الملائمة لها.

ولقد نص الأمر عدد 1549 المذكور أعلاه على أن المسؤولين على هذه المكاتب هم مخاطبو الموفق الإداري، وهم مطالبون بموجب ذلك بتعجيل البت في الشكايات والعرائض الواردة عليهم وبالرد على أسئلة الموفق الإداري وعلى إستدعاءاته عند الإقتضاء وذلك طبقاً لأحكام الفصل 5 من الأمر عدد 2143 لسنة 1992 المحدث لخطة الموفق الإداري.

خامسا : المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن

أحدث بالوزارة الأولى مكتب مركزي للعلاقات مع المواطن يتولى، علاوة على المهام المحمولة على المكاتب المماثلة بالوزارات الأخرى، متابعة أنشطة مكاتب العلاقات مع المواطن المحدث في مختلف المصالح الإدارية المركزية والجهوية.

ولغاية تمكين المشرف على المكتب المركزي من القيام بمهام المتابعة، يتعين على المشرفين على مكاتب العلاقات مع المواطن مده كل ستة أشهر بتقرير حول نشاط المكاتب الراجعة بالنظر وبكشوف إحصائية مدققة حول الشكايات والعرائض وطلبات الإسترشاد التي تصلهم ومدى توفيقهم للرد عليها وإيجاد الحلول الملائمة لها. كما يتعين عليهم إحاطته علماً بكل العراقيل التي يمكن أن تعترض سير عملهم.

سادسا : السرعة والجدوى في أداء الخدمة المطلوبة

إن مكتب العلاقات مع المواطن خلية خفيفة التركيب والإمكانيات، بحمن الغاية من وراء إحداثها بالأساس في تقديم خدمات مساعدة وإرشاد إلى المواطن ليتجاوز صعوبات وعراقيل يمكن أن تعترضه في تعامله مع الإدارة.

ويقتضي إسداء مثل هذه الخدمات السرعة والنجاعة لتعلقها بمسائل ذات صبغة طارئة وظرفية لا تتحمل الإنتظار.

لذا وخلافا للمصالح والهيكل الإدارية الأخرى، فإن مكاتب العلاقات مع المواطن مطالبية، بقدر الإمكان بالإجابة بصفة فورية على طلبات الإرشاد حتى توفر على المواطن عناء معاودة الإتصال، وإذا ما تعذر ذلك تتم الإجابة في أقرب الآجال الممكنة، وإلا ضاعت الجدوى المرجوة.

وسعيا إلى تمكين المسؤولين على هذه المكاتب من أداء المهام الموكلة لهم على الوجه المطلوب يتعين على السادة الوزراء والولاة أن يوفرُوا لهم مستلزمات العمل الضرورية على مستوى التجهيز المكتبي والإعلامي وكذلك على مستوى وسائل الإتصال بالمصالح الفنية المختصة الموجودة بالوزارة أو الولاية المعنية أو المصالح الإدارية الأخرى.

والسلام

الوزير الأول
الإمضاء : حامد القري