**منشور عدد 18 لسنة 2019 مؤرخ في 5 أوت 2019 من رئيس الحكومة إلى السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاة ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية**

**الموضوع: حول تيسير النفاذ إلى الخدمات العمومية لفائدة بعض الفئات من المتعاملين مع الإدارة**

**المراجع:**

* الأمر عدد 4030 لسنة 2014 المؤرخ في 3 أكتوبر 2014 والمتعلق بالمصادقة على مدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي،
* الأمر عدد 1467 لسنة 2006 المؤرخ في 06 جوان 2006 والمتعلق بضبط المواصفات الفنية الخاصة بتيسير تنقل الأشخاص المعوقين داخل البناءات العمومية والفضاءات والتجهيزات المشتركة والمركبات السكنية والبناءات الخاصة المفتوحة للعموم،
* الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 والمتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها وجميع النصوص التي نقحته أو تممته.

وبعد،

في إطار تكريس مبادئ تنظيم وعمل الإدارة العمومية المنصوص عليها بالفصل 15 من [الدستور](https://legislation-securite.tn/ar/node/44137) وخاصة منها مبدأ المساواة، وسعيا إلى دعم المبادرات والمجهودات الرامية إلى تحسين جودة الخدمات العمومية وتيسير النفاذ إليها، فإنه يتجه العمل على اعتماد إجراءات خصوصية لفائدة بعض فئات المتعاملين مع الإدارة الذين غالبا ما يواجهون صعوبات ميدانية هامة للحصول على الخدمات المسداة من قبل الهياكل العمومية والقيام الإجراءات الإدارية ذات الصلة والاسترشاد عن مسار معالجتها وتقديم الشكاوى بشأنها، خاصة بالفضاءات ذات الطلب المكثف، وذلك نظرا لعدم ملاءمة الطرق التقليدية المعتمدة في إسداء هذه الخدمات لحاجياتهم ومتطلباتهم.

وتتمثل الفئات ذات الأولوية المستهدفة أساسا بهذا المنشور فيما يلي:

1. الأشخاص ذوو الإعاقة،
2. كبار السن الذين تتجاوز أعمارهم 60 سنة،
3. الأشخاص الذين يعانون من اجهاد أو صعوبة الحركة نتيجة لأمراض مزمنة،
4. النساء الحوامل،
5. الأشخاص الأميون،
6. الأشخاص المصحوبون بأطفال دون سن الثالثة،
7. الأشخاص الذين لا يتقنون اللغة الرسمية المعتمدة بالإدارة.

تبعا لذلك، فإنه يتعين على الهياكل العمومية الحرص على اتخاذ كل التدابير اللازمة قصد حسن تنفيذ الإجراءات التالية:

1. **مراجعة التهيئة الخارجية لتيسير النفاذ المادي للفضاءات الموجهة لاستقبال العموم**

يتجه العمل في هذا الإطار على:

* توفير تجهيزات ملائمة لتيسير النفاذ المادي للفضاءات التابعة للهياكل العمومية من قبل الأشخاص المشار إليهم أعلاه والرفع من معايير السلامة ذات الصلة على غرار استخدام المنحدرات والمدارج المنخفضة وتركيز الأبواب الآلية أو سهلة الفتح عند المداخل وتهيئة المسالك والمأوي،
* اعتماد تنظيم عمل ملائم وإجراءات بديلة لتقديم الخدمة إلى طالبيها من بين الفئات المشار إليها أعلاه في صورة عدم القدرة على النفاذ إلى المصلحة الإدارية المعنية وينطبق ذلك خاصة على البنايات ذات الطوابق التي لا تتوفر على مصاعد أو رافعات مهيأة،
* استخدام لافتات مصحوبة برموز وأشكال أو صوت صادر من جهاز أو كتابة بلغة "براي" أو إنارة لتحذير طالب الخدمة ومساعدته في تيسير تنقله،
* استغلال آليات الخدمات المتنقلة على غرار البريد المتجول ودور الخدمات المتنقلة، لتقديم خدمات محددة للأشخاص ذوي الإعاقة أو المسنين فاقدي السند أو المنتمين لعائلات معوزة وذلك بالتعاون مع الهياكل المعنية،
* تعميم وتيسير استخدام الموزعات الآلية والمنصات التفاعلية لجميع فئات المتعاملين خاصة الفئات المشار إليها أعلاه.

1. **تطوير التهيئة الداخلية للفضاءات الموجهة لاستقبال العموم**

حرصا على تيسير التنقل والحصول على الخدمة خاصة بالفضاءات التي تشهد اقبالا كثيفا، فإنه يتوجب العمل على:

* اتخاذ كل التدابير اللازمة لإعلام الوافدين على الفضاءات العمومية بضرورة فسح الأولوية، سواء فيما يتعلق بالشبابيك أو مقاعد الجلوس أو الطوابير، للفئات المستهدفة بهذا المنشور. ويمكن في هذا الإطار اعتماد معلقات مكتوبة وعلامات مصورة توضع في أماكن واضحة،
* إحداث شباك خصوصي لاستقبال الفئات المعنية بهذا المنشور وذلك بصفة مستمرة أو ظرفية وفقا لطبيعة وخصوصيات مجال تدخل الهيكل المعني،
* توفير فضاء ملائم للانتظار يتوفر على مقاعد ملائمة وفي حالة جيدة وينبوع ماء ومركبات صحية مهيأة لذوي الإعاقة الحركية،
* تمكين جميع الفئات من الوصول بصفة ميسرة إلى الشبابيك والمكاتب للحصول على الخدمة المطلوبة دون صعوبات أو حواجز مادية،
* تخفيض ارتفاع الشبابيك أو جزء منها لتلائم وضعية الجلوس بالنسبة لطالب الخدمة ومستوى ارتفاع الكرسي النقال بالنسبة لمستعمليه،
* العمل على استخدام لافتات ومعلقات ذات حجم كتابة ملائم ومصحوبة برموز أو أشكال قصد تيسير التنقل داخل المصلحة الإدارية والتعريف بالخدمات المقدمة من قبل كل شباك،
* تعديل الإضاءة من حيث قوتها ولونها خصوصا على مستوى الشبابيك ومكاتب الاستقبال

1. **تيسير التواصل مع الهياكل العمومية والحصول على المعلومة المتعلقة بالخدمات المسداة**

يتعين العمل في هذا المجال على:

* إتاحة خدمات الإرشاد والتوجيه والإعلام عن بعد من قبل الهياكل العمومية المركزية عبر قنوات خصوصية على غرار تفعيل وتطوير الأرقام المبسطة والأرقام الخضراء واستخدام المحادثة المرئية عبر لغة الإشارات الفائدة فئة الصم والبكم،
* توفير الوثائق الإدارية الأساسية كالمطبوعات وأدلة الإجراءات واعتماد المراسلات الإدارية باستخدام لغة براي بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية،
* توفير نفس محتوى مواقع الواب العمومية باللغات العربية والفرنسية والانقليزية وإتاحة إمكانية تكبير الخطوط المعتمدة بها وقراءتها بصفة آلية،
* تبسيط محتوى المراسلات الموجهة من قبل الإدارة للمتعاملين من خلال اعتماد صياغة ملائمة لدرجة فهم المرسل إليه.

1. **ملاءمة طبيعة ونوعية الخدمات المسداة**

يتطلب تكريس هذا التوجه ما يلي:

* إيلاء عناية خاصة لاستقبال الأعوان للفئات المشار إليها أعلاه وملاءمة سلوكهم مع الوضعية الملاحظة ونوعية الصعوبة التي تطرحها من ذلك حسن المعاملة والانصات،
* تحديد طبيعة الإحاطة والمساعدة اللازم توفيرها حسب كل وضعية والعمل قدر الإمكان على تجنيبهم عناء التنقل ومساعدتهم على تعمير المطبوعات الإدارية واتمام الملفات بالشكل المناسب، تكفل المسؤول عن الهيكل أو الفضاء بإعلام الهياكل العمومية المعنية، كلما لزم الأمر، بضرورة التدخل التقديم إحاطة إضافية للحالات الاجتماعية الخاصة.

1. **توفير التكوين اللازم لفائدة الأعوان وتحسيسهم**

تتعهد الهياكل المعنية بهذا المنشور بتوفير التكوين والتحسيس اللازم للإطارات والأعوان فيما يتعلق بالتعرف على طبيعة ودرجة الصعوبات التي قد تواجه الفئات المشار إليها أعلاه وكيفية تطويع نوعية الاستقبال والمعاملة وتوفير الإحاطة اللازمة لتيسير نفاذها إلى الخدمات العمومية، كما تتعهد هذه الهياكل بتوفير وسائل وتجهيزات العمل المساعدة على حسن قيامهم بذلك.

1. **التنسيق والمتابعة**

تكلف الوزارة المتعهدة بمشاريع وملفات الإصلاح الإداري بإعداد خطة عمل لتكريس الإجراءات الواردة بهذا المنشور والاضطلاع بمهام الإشراف والتنسيق والمتابعة فيما يتعلق بتنفيذها، هذا وتعين كل وزارة مخاطبا وحيدا للغرض.

ونظرا للأهمية التي يكتسبها الموضوع، فالمرجو من السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاة ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية دعوة مصالحهم المختصة إلى الحرص على تطبيق مقتضيات هذا المنشور بكل عناية ودقة.