منشور عدد 21 لسنة 2019 مؤرخ في 6 سبتمبر 2019 من رئيس الحكومة إلى السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاة ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية

الموضوع: حول إحكام استغلال ملاحظات فريق المواطن الرقيب لتحسين جودة الخدمات الإدارية

وبعد، في إطار الحرص على تطوير العلاقة بين الإدارة والمواطن وتحسين جودة الخدمات الإدارية والرفع من أداء الأعوان العموميين وتفاعلا مع ملاحظات فريق المواطن الرقيب التي وردت ضمن التقرير السنوي لنشاطه لسنة 2018، فإنه يتعين اتخاذ الإجراءات الملائمة لدعم الإيجابيات وتقليص السلبيات التي تمت معاينتها وفق المحاور التالية:

1- الاستقبال:

- إيلاء العناية اللازمة بالعلم الوطني وتدعيم علامات التوجيه الخارجية ومعلقات الإرشاد لتيسير الوصل إلى المصلحة وتوفير المعلومة المتعلقة بالخدمات المسداة.
- حسن استقبال المتعاملين مع الإدارة وتخصيص الفضاءات الملائمة لذلك وتعميم تركيز موزعات قصاصات الاسبقية والحرص على حسن استغلالها بالمصالح التي تشهد إقبالا مكثفا.
- توفير الإحاطة اللازمة بمحدودي الحركة وذوي الاحتياجات الخصوصية وتيسير نفاذهم للخدمات العمومية وتصميم مواقع الواب العمومية وفق معايير تسهل حصول هذه الفئات على الخدمات الالكترونية.

2- صيانة المباني العمومية:

- مزيد تعهد المباني العمومية بالصيانة الدورية وإعادة توظيف الشاغرة منها وتأمين الحماية الذاتية للمقرات الإدارية والحرص على نظافتها والعناية بمحيطها الخارجي.

3- ظروف العمل:

- تحسين ظروف العمل بالمصالح العمومية وتأمين جاهزية المعدات الإعلامية والشبكة المعلوماتية وموزعات الهاتف ورفع الأعطاب التي تطرأ عليها في الابان لضمان حسن سير المرفق العام واستمراريته.

4- الأعوان:

- مطالبة الأعوان بالالتزام بواجباتهم المهنية والمواظبة على الحضور بمراكز عملهم وتحسيسهم بضرورة بإعلاء قيمة العمل وحمل الشارة الدالة على هويتهم ضمانا لشفافية التعامل مع المواطن.
- تكثيف الدورات التكوينية في مجالات الاستقبال والتواصل لفائدة الأعوان العموميين وخاصة المتعاملين منهم بصفة مباشرة مع المواطن لتطوير قدراتهم السلوكية والمهنية ومزيد الارتقاء بأدائهم.

5- نوعية الخدمة:

- حث المصالح الراجعة إليكم بالنظر إلى الانخراط في علامة "مرحبا" للاستقبال وقيس درجة رضا المتعاملين معها نظرا لانعكاسها الإيجابي على نوعية الخدمات المقدمة.
- مزيد بسط الإجراءات الإدارية والعمل على التخفيف من الوثائق المطلوبة لتكوين الملفات وتقليص آجال اسداء الخدمات الإدارية.
- تقريب الخدمات العمومية مه المواطنين من خلال تعميم دور الخدمات الإدارية خاصة بالجهات الداخلية ووضع المزيد من الخدمات الإدارية على الخط والتعريف بها وتحيين مواقع الواب العمومية وإدراج المعطيات الضرورية بمها تطبيقا للتراتيب الجاري بها العمل لتكريس حق النفاذ إلى المعلومة.
- الرد على تقارير فريق المواطن الرقيب في آجال معقولة ودعم هذا المجهود للنهوض بجودة الخدمات العمومية بتكليف هياكل الرقابة بمتابعة مدى تجاوب المصالح المعنية مع الملاحظات المسجلة وذلك بمناسبة مهمات التفقد التي تجريها.

ونظرا لأهمية الموضوع، المرغوب منكم اتخاذ التدابير اللازمة لتنفيذ مقتضيات هذا المنشور.