

## منشور عدد 28 لسنة 2014 مؤرخ في 21 أكتوبر 2014 حول الاستغلال الأمثل لملاحظات فريق المواطن الرقيب.

وبعد، تهدف خطة فريق المواطن الرقيب أساسا إلى متابعة سير العمل بالمصالح العمومية قصد تحسين جودة الخدمات الإدارية المسداة من قبلها والرفع من أداء الأعوان العموميين وتطوير علاقة الإدارة بالمواطن وتعزيز الثقة بينهما.

وبعد الاطلاع على الملاحظات والتوصيات الواردة بالتقرير السنوي العشرين لفريق المواطن الرقيب ومؤشرات متابعة الوزارات لملاحظات رغم حرص بعضها على التنسيق مع إدارة نوعية الخدمة العمومية لضمان الجدوى والنجاعة المرجوتين فإنه يتعين اتخاذ الإجراءات التالية:

- حسن استقبال المتعاملين مع الإدارة وتهيئة الفضاءات الملائمة لذلك.
- دعوة الأعوان إلى المواظبة على الحضور في مراكز عملهم والالتزام بواجباتهم المهنية خاصة منها احترام التوقيت الإداري.
- مزيد التنسيق مع إدارة نوعية الخدمة العمومية من خلال اقتراح الوزارات متابعة مصالح معينة أو طلب خدمات ذات أولوية قصد تحسين تدخلات فريق المواطن الرقيب وتوجيهها نحو مجالات تساعد المصالح العمومية الراجعة إليها بالنظر على اتخاذ إجراءات يكون لها انعكاس مباشر على نوعية خدماتها على أن تقدم هذه المقترحات إلى رئاسة الحكومة في أجل أقصاه 30 نوفمبر من كل سنة ليتم أخذها بعين الاعتبار عند إعداد البرنامج السنوي لعمل فريق المواطن الرقيب.
- وجوب الرد على تقارير فريق المواطن الرقيب في أجل معقولة.
- إحكام استغلال ملاحظات فريق المواطن الرقيب خاصة بتعميم الإجراءات المتخذة على كافة المصالح العمومية دون الإقتصار على المصلحة المعنية بالملاحظة.
- متابعة ملاحظات فريق المواطن الرقيب وإبلاغها الأهمية المطلوبة والحرص على أن تكون الإجراءات المتخذة في شأنها عملية وملتزمة وربطها على قدر الإمكان برزنامة مضبوطة عندما يستوجب تنفيذها رصد اعتمادات هامة أو إنجاز أعمال تصحيحية وما يتطلبه ذلك من أجل.
- دعم ممثلي الوزارات المكلفين بمتابعة تقارير فريق المواطن الرقيب بالإمكانات المادية والبشرية المناسبة وإعلام إدارة نوعية الخدمة العمومية عند تعويضهم مع الحرص قدر الإمكان على استقرارهم واختيارهم من بين الأطارات العليا التي لها دراية بالمبادئ المتصلة بالجودة وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن.
- اعتماد ملاحظات فريق المواطن الرقيب عند اقتراح الأعوان الذين تميزوا في أداء مهامهم للحصول على المكافأة الاستثنائية تفعيلا لمقتضيات المنشور عدد 3 المؤرخ في 23 جانفي 1998 والمنشور عدد 50 المؤرخ في 14 ديسمبر 1998.
- إدراج كتابة تقارير فريق المواطن الرقيب كعنصر قار ضمن مهمات تفقد مختلف هيكل الرقابة.
- واعتبارا لأهمية الموضوع الرجاء اتخاذ التدابير اللازمة لتنفيذ ما ورد في هذا المنشور.

والسلام