

أمر حكومي عدد 1242 لسنة 2019 مؤرخ في 19 ديسمبر 2019 يتعلق بالمنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن

إن رئيس الحكومة،

بعد الاطلاع على الدستور،

وعلى القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية،

وعلى القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلق بالحقوق في النفاذ إلى المعلومة،

وعلى القانون الأساسي عدد 29 لسنة 2018 المؤرخ في 9 ماي 2018 المتعلق بمجلة الجماعات المحلية،

وعلى القانون عدد 57 لسنة 2000 المؤرخ في 13 جوان 2000 المتعلق بتنقيح وإتمام بعض فصول من مجلة الالتزامات والعقود وخاصة الفصل 2 منه،

وعلى القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية،

وعلى القانون عدد 5 لسنة 2004 المؤرخ في 3 فيفري 2004 المتعلق بالسلامة المعلوماتية،

وعلى الأمر عدد 400 لسنة 1969 المؤرخ في 7 نوفمبر 1969 المتعلق بإحداث وزارة أولى وضبط وظائف الوزير الأول،

وعلى الأمر عدد 118 لسنة 1970 المؤرخ في 11 أبريل 1970 المتعلق بتنظيم مصالح الوزارة الأولى وعلى جميع النصوص التي نقتحه أو تمته وخاصة الأمر عدد 1311 لسنة 1987 المؤرخ في 5 ديسمبر 1987،

وعلى الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 المتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها وعلى جميع النصوص التي نقتحه وامتته وخاصة الأمر الحكومي عدد 1067 لسنة 2018 المؤرخ في 25 ديسمبر 2018،

وعلى الأمر عدد 1549 لسنة 1993 المؤرخ في 26 جويلية 1993 المتعلق بإحداث مكاتب العلاقات مع المواطن كما تم تنقيحه بالأمر عدد 2398 لسنة 1993 المؤرخ في 29 نوفمبر 1993 وبالأمر عدد 1152 لسنة 1998 المؤرخ في 25 ماي 1998،

وعلى الأمر عدد 3004 لسنة 2007 المؤرخ في 27 نوفمبر 2007 المتعلق بضبط شروط وإجراءات التصريح والترخيص لمعالجة المعطيات الشخصية،

وعلى الأمر الرئاسي عدد 107 لسنة 2016 المؤرخ في 27 أوت 2016 المتعلق بتسمية رئيس الحكومة وأعضائها،

وعلى الأمر الرئاسي عدد 43 لسنة 2017 المؤرخ في 17 مارس 2017 المتعلق بتسمية عضوين بالحكومة،

وعلى الأمر الرئاسي عدد 124 لسنة 2017 المؤرخ في 12 سبتمبر 2017 المتعلق بتسمية أعضاء بالحكومة،

وعلى الأمر الرئاسي عدد 247 لسنة 2017 المؤرخ في 25 نوفمبر 2017 المتعلق بتسمية عضوين بالحكومة،

وعلى الأمر الرئاسي عدد 69 لسنة 2018 المؤرخ في 30 جويلية 2018 المتعلق بتسمية عضو بالحكومة،

وعلى الأمر الرئاسي عدد 125 لسنة 2018 المؤرخ في 14 نوفمبر 2018 المتعلق بتسمية أعضاء بالحكومة،

وعلى رأي الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد،

وعلى رأي الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية،

وعلى رأي المحكمة الإدارية،

وبعد مداولة مجلس الوزراء.

يصدر الأمر الحكومي الآتي نصه:

الفصل الأول - يهدف هذا الأمر الحكومي إلى ضبط محتوى المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن وطرق التصرف فيها.

الفصل 2 - تعتبر المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن منظومة وطنية للمشاركة والتفاعل بين الإدارة والمتعاملين معها.

تهدف هذه المنظومة إلى تمكين المتعاملين مع الإدارة من تقديم عرائضهم أو اقتراحاتهم أو إشعاراتهم أو توجيه طلبات إرشاد ومتابعة مسارها على الخط إلى حين الحصول على إجابة ممتزة إلكترونيا من قبل المصالح المعنية بمعالجة ملفاتهم.

كما تمكن هذه المنظومة المتعاملين مع الإدارة من الإدلاء بأرائهم والحوار والنقاش حول مسائل تتعلق بالإدارة.

الفصل 3 - تخضع لأحكام هذا الأمر الحكومي مصالح الدولة والمؤسسات والمنشآت العمومية وكل الهياكل العمومية التي توجه إليها مكاتب العلاقات مع المواطن ملفات عبر المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن.

ويمكن لمكاتب العلاقات مع المواطن المحدث بالجماعات المحلية الانخراط في هذه المنظومة الإلكترونية واستعمالها.

الفصل 4 - توفر المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن إجابة ممضاة إلكترونية على ملفات المتعاملين مع الإدارة إثر معالجتها من قبل الهيكل المعني.

يجب على الهياكل العمومية الرد على الملفات المحالة إليها عبر هذه المنظومة من قبل مكاتب العلاقات مع المواطن وذلك في الأجل المحددة طبقاً للتشريعات والترتيبات الجاري بها العمل.

الفصل 5 - تلتزم الهياكل العمومية المستعملة للمنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن بمباشرة معالجة المعطيات الشخصية وفق المقترحات الواجبة قانوناً لحماية المعطيات الشخصية وبتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ على سرية المعطيات وأمانها.

الفصل 6 - يخضع استعمال المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن لشروط السلامة المعلوماتية التي تم ضبطها بالتشريع المتعلق بتنظيم مجال السلامة المعلوماتية وبضبط القواعد العامة لحماية النظم المعلوماتية والشبكات.

الفصل 7 - تكلف مكاتب العلاقات مع المواطن بدراسة العرائض الواردة من المتعاملين مع الإدارة عبر المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن ومتابعتها على الخط بالتنسيق مع المصالح المعنية قصد إيجاد الحلول الملائمة لها في نطاق ما يقتضيه القانون.

الفصل 8 - تمكن هذه المنظومة الإلكترونية المتعاملين مع الإدارة من توجيه طلبات إرشاد قصد الحصول على معطيات مختلفة تتعلق بالإدارة أو بالمراقب العامة أو بالخدمات والإجراءات الإدارية.

الفصل 9 - يمكن للمتعاملين مع الإدارة أن يوجهوا عبر هذه المنظومة الإلكترونية اقتراحات تتضمن تصورات عملية لتطوير السياسات العمومية ولتحسين أداء الإدارة وجودة الخدمات الإدارية.

يتعهد المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن بالنظر في هذه الاقتراحات الواردة عبر المنظومة ومتابعتها بالتنسيق مع الهيكل العمومي المختص بالنظر في القطاع الذي تشمله هذه الاقتراحات.

يتولى الهيكل المعني دراسة الاقتراحات المحالة إليه من قبل المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن وإعداد تصور حول مدى قابليتها للتنفيذ.

الفصل 10 - يمكن للمتعاملين مع الإدارة أن يقدموا إشعارات عبر هذه المنظومة الإلكترونية تتضمن إعلاماً عن كل إشكال أو خطر يهدد المصلحة العامة أو الملك العمومي أو استمرارية المرفق العام.

توجه الإشعارات الواردة عبر المنظومة إلى المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن الذي يتولى معالجتها بالتنسيق مع الهيكل المعني الذي يتعهد بالتدخل بالسرعة والنجاعة المطلوبة في الإبلاغ لرفع الضرر أو إصلاح الخلل المعلن عنه.

يساهم ركن الإشعارات المحدث بالمنظومة في تشريك المتعاملين مع الإدارة في الحفاظ على موارد الدولة وممتلكاتها.

الفصل 11 - تتضمن المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن ركناً خاصاً بالمنتدى تفتح من خلاله الإدارة تحت إشرافها حواراً بين المبحرين المسجلين بالمنظومة قصد استطلاع آرائهم حول مواضيع تتعلق بالسياسات العمومية والخدمات الإدارية.

الفصل 12 - تضبط إجراءات استعمال المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن من قبل مكاتب العلاقات مع المواطن وكذلك مسار معالجة الملفات الواردة عبرها ومتابعتها على الخط ضمن دليل إجراءات تتم المصادقة عليه بمقتضى قرار من رئيس الحكومة.

الفصل 13 - يتولى المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن التصرف في المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن والقيام خاصة بالمهام التالية:

- متابعة استعمال المنظومة من قبل مكاتب العلاقات مع المواطن وتعميم استغلالها تدريجياً والعمل على تطويرها باستمرار.
- إعداد وتنظيم دورات تكوينية لفائدة مستعملي هذه المنظومة الإلكترونية،
- تمكين مستعملي المنظومة الإلكترونية سواء من بين الأعوان العموميين أو من بين المتعاملين مع الإدارة من الحصول على الإرشادات اللازمة حول كيفية استعمال هذه المنظومة وتوفير المساعدة الفنية في صورة التعرض لصعوبات تقنية عند استعمالها.

الفصل 14 - ينشر هذا الأمر الحكومي بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في 19 ديسمبر 2019.