

منشور عدد 2 لسنة 2020 مؤرخ في 3 أفريل 2020 من وزير الدولة لدى رئيس الحكومة المكلف بالوظيفة العمومية والحكومة ومكافحة الفساد إلى السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاة ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية

الموضوع: حول ضمان استمرارية الخدمات الإدارية والتواصل مع المواطنين عبر الوسائل الإلكترونية والهاتف المراجع :

- أمر رئاسي عدد 24 لسنة 2020 مؤرخ في 18 مارس 2020 يتعلق بمنع الجولان بكامل تراب الجمهورية.
- أمر رئاسي عدد 28 لسنة 2020 مؤرخ في 22 مارس 2020 يتعلق بتحديد الجولان والتجمعات خارج أوقات منع الجولان
- أمر حكومي عدد 156 لسنة 2020 مؤرخ في 22 مارس 2020 يتعلق بضبط الحاجيات الأساسية ومقتضيات ضمان استمرار المرافق الحيوية في إطار تطبيق إجراءات الحجر الصحي الشامل.
- منشور رئيس الحكومة عدد 19 لسنة 2016 بتاريخ 14 نوفمبر 2016 حول تحسين الاستقبال ومتابعة جودة الخدمات بالمصالح العمومية.
- منشور رئيس الحكومة عدد 18 لسنة 2019 بتاريخ 5 أوت 2019 حول تيسير النفاذ إلى الخدمات العمومية الفائزة بعض الفئات من المتعاملين مع الإدارة.
- منشور رئيس الحكومة عدد 8 لسنة 2020 بتاريخ 19 مارس 2020 حول تحسين جودة الاستقبال الهاتفي بالهيكل العمومية .

وبعد، وفي إطار تطبيق ما يقتضيه الحجر الصحي الشامل من التنقل توقيا من انتشار وباء فيروس "كورونا" المستجد (كوفيد 19) وتجنب المتعاملين مع الإدارة عناء التنقل إلى مختلف الهياكل العمومية طلبا للخدمات الإدارية، فإنه يتعين على جميع الهياكل العمومية اتخاذ ما يلزم من إجراءات الضمان استمرارية الخدمات الإدارية عن بعد والتواصل مع المواطنين عبر الوسائل الإلكترونية والهاتف وذلك باتباع الإجراءات التالية:

- توفير عنوان إلكتروني بكل هيكل عمومي لتقبل مطالب المواطنين، ونشره بالصفحة الأولى لموقع الواب الخاص به، والتثبت من اشتغال جميع عناوين البريد الإلكتروني المنشورة بمواقع كل هيكل عمومي والتأكد من أن كل المراسلات الإلكترونية الموجهة عبر هذه العناوين يتم معالجتها والرد عليها في أجل أقصاه 48 ساعة. وفي صورة تطلب الرد الاطلاع على عديد الوثائق أو التنسيق مع هياكل عمومية أخرى، فإنه يتعين في الأجل المذكور أعلاه إعلام الجهة الموجهة للمراسلة الإلكترونية بذلك .
- التثبت من قائمة الخدمات على الخط المتاحة من طرف الهيكل العمومي المعني، وإدراج روابطها بموقع الواب العمومي الخاص به، والحرص على أن تكون هذه الخدمات مستجيبة لمعايير الجودة، خاصة من حيث صحة المعطيات المتصلة بها وسهولة النفاذ إليها من قبل مختلف المستعملين، مع ضرورة إدراج وصف واضح لكل خدمة مسداة على الخط ومتطلبات استعمالها .
- استغلال القنوات والمنصات الإلكترونية المتوفرة سواء بموقع الواب الخاص بالهيكل العمومي أو بالمنظومات الوطنية للتفاعل مع مستعملي الخدمات الإلكترونية والتعرف على انتظاراتهم ومشاكلهم وتلقي شكاويهم وإبلاغاتهم. كما يتعين على المتعهدين بمختلف المطالب والشكاوي الواردة عبر هذه المنصات الإجابة في أقرب أجل ممكن.
- التثبت من صحة أرقام الهاتف والفاكس المنشورة بمواقع الواب العمومية وتأمين الإجابة على المكالمات الواردة. وفي صورة عدم توفر عون عمومي بمقر الهيكل العمومي للإجابة على هذه المكالمات، فإنه يتعين تعيين عون عمومي للإجابة عن بعد عنها وتحويل الخط الهاتفي إلى رقم هاتف يكون بحوزته .

ونظرا لأهمية الموضوع، فالمرجو من السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاة ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية الحرص على تنفيذ مقتضيات هذا المنشور بكامل العناية والدقة