

تونس، في 01 سبتمبر 2020

نشاط إدارة نوعية الخدمة العمومية خلال شهر أوت 2020

I- الأعمال المنجزة خلال شهر أوت 2020 :

- إعداد التقارير الشهرية لملاحظات فريق المواطن الرقيب المتضمنة لـ 707 زيارة إلى 628 مصلحة وزّعت حسب القطاعات التي تمت برمجتها بصفة مسبقة وأنجزها الفريق خلال شهر جويلية 2020 وهي تهتم وزارات العدل والدفاع الوطني والمالية والصحة والفلاحة والموارد المائية والصيد البحري والتجهيز والإسكان والتهيئة الترابية والبيئة وأماك الدولة والشؤون العقارية والتنمية والاستثمار والتعاون الدولي.
- تقديم التقرير السنوي لنشاط فريق المواطن الرقيب لسنة 2019 في صيغته النهائية إلى السيد وزير الدولة لدى رئيس الحكومة المكلف بالوظيفة العمومية والحوكمة ومكافحة الفساد (تم نشر ملخص التقرير السنوي على موقع واب المصالح وصفحتها عبر فيسبوك وحسابها تويتر).
- متابعة مدى تفاعل الهياكل العمومية مع المواطنين عبر الوسائل الالكترونية والهاتف وذلك في إطار حملة مراقبة حضور الأعوان والحرص على ضمان التواصل المستمر مع المتعاملين مع الإدارة. (تم نشر التقرير الذي يحوصل نتائجها والتوصيات المنبثقة عنها على موقع واب المصالح وصفحتها عبر فيسبوك وموافاة وحدة الإدارة الالكترونية بنتائج هذه المتابعة في المجال المتعلق بالمراسلات الالكترونية للاطلاع عليها وتوجيه مراسلات في الغرض إلى الوزارات المعنية).
- توجيه مراسلات خاصة في إطار الملفات المتأكدة تتعلق بـ:
 - شغور وحدة رادس الزهراء للديوان الوطني للتطهير من موظفيها.
 - تركيز علامات إخبارية بالطريق السيارة 1.

- مبنى عمومي مهمل كان مستغلا سابقا كمقر لمعمودية المكناسي.
- ظروف رفع السيّارات المخالفة للتراتب البلدية بمنطقة البحيرة 2.
- العناية بالعلم الوطني بالإدارة الجهوية للصحة بين عروس.
- الوضعية السيئة لبعض الصناديق البريدية.

- توجيه مراسلات في إطار المهمّات الموجّهة تتعلق ب:

- تقييم جاهزية مواقع واب الوزارات في مجال النفاذ إلى المعلومة (بصدد الإضاء).
- ظروف استغلال الموزّعات الآلية للأوراق الماليّة ببعض مكاتب البريد وجودة خدماتها.
- ظروف استغلال الموزّعات الآلية للأوراق الماليّة ببعض فروع البنوك العموميّة وجودة خدماتها.
- متابعة مدى نشر المعلومة المحيطة على المواقع الرسمية لبعض الوزارات بخصوص مستجدات الحالة الوبائية لفيروس كورونا والإجراءات المتخذة في الغرض (تمّت موافاة وحدة الإدارة الالكترونية بنتائج هذه المتابعة للاطلاع عليها وتوجيه مراسلات في الغرض إلى الوزارات المعنية).

- مدى توفرّ الكمّات الواقية بالصيّديّات الخاصّة والتسعيرة المعتمدة لبيعها.

والإدارة بصدد استكمال استغلال نتائج مهمّات موجّهة حول:

- متابعة سير العمل بمراكز الفحص الفنيّ للسيّارات.
- متابعة مدى التقيد بإرتداء الكمّات الواقية بوسائل النقل العمومية ومحطات نقل المسافرين.

- متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل الصنّوق الوطني للتأمين على المرض.
- متابعة سير العمل بمصلحة المصادقة على الوثائق الإداريّة بوزارة الشؤون الخارجيّة.
- متابعة الوضعية العقاريّة لبعض البناءات الموجودة بالمنطقة الصناعيّة بودريار 1 بصفاقس.

وتقوم الإدارة كذلك ب:

- متابعة ومعالجة تقارير فريق المواطن الرقيب اليوميّة وتخزين ملاحظاته بالمنظومة الإعلاميّة المعدّة للغرض وإعداد برامج عمل الفريق وصياغة التقارير الدورية التي توجّه إلى الوزارات المعنية قصد إتخاذ الإجراءات الملائمة.
- متابعة تطبيق الإجراءات المتخذة من قبل الوزارات والهيكل الرّاجعة إليها بالنظر.

II- المراسلات الواردة على إدارة نوعية الخدمة العمومية حول ملاحظات فريق المواطن الرقيب :

وردت على إدارة نوعية الخدمة العمومية إجابات عن ملاحظات فريق المواطن الرقيب لسنة 2020 من وزارات الداخلية والسياحة والصناعات التقليدية وتكنولوجيات الاتصال والتحول الرقمي والنقل واللوجستيك وشؤون الشباب والرياضة والبيئة والمالية والشؤون الاجتماعية (الملحق المصاحب).

وقد بلغت نسبة الردود الإجمالية على المراسلات المتعلقة بملاحظات فريق المواطن الرقيب لسنة 2020 (35 %) إلى موفي شهر أوت 2020.

III- بعض الأعمال المزمع القيام بها خلال شهر سبتمبر 2020 :

- متابعة مدى توفر مقومات تركيز علامة "مرحبا" ببعض دور الخدمات (في إطار التنسيق مع الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية).
- متابعة سير العمل بالمصالح الإدارية التي تشهد إقبالا مكثفا خلال فترة العودة المدرسية.
- متابعة سير العمل بنقاط الإدارة السريعة وجودة الخدمات المسداة بها.
- متابعة سير العمل بالمطبعة الرسمية للجمهورية التونسية وفروعها.