



الجمهورية التونسية  
رئاسة الحكومة  
الوزيرة لدى رئيس الحكومة  
الهكفة بالوظيفة العمومية

## تقرير

### حول متابعة مدى احترام تدابير التوقي من إنتشار عدوى فيروس كورونا (كوفيد-19) بالمهاكل العمومية

- المراجع :**
- قرار وزير الصحة المؤرخ في 21 أوت 2020 المتعلق بالزامية إرتداء الكمامات الواقية بالفضاءات والأماكن العمومية.
  - المنشور عدد 1 المؤرخ في 10 مارس 2020 المتعلق باتخاذ الاحتياطات اللازمة بالمهاكل العمومية للتوقي من انتشار فيروس كورونا المستجد.
  - المنشور عدد 21 المؤرخ في 24 سبتمبر 2020 حول فرض الالتزام بارتداء الكمامات الواقية بالنسبة للمتعاملين مع الإدارة.
  - المنشور عدد 22 المؤرخ في 12 أكتوبر 2020 حول إجراءات التوقي من انتشار فيروس كورونا "كوفيد 19" وكيفية التعامل مع حالات الاشتباه والإصابة بالنسبة إلى الأعوان العموميين والمتعاملين مع الإدارة.
  - دليل الوظيفة العمومية للتوقي من فيروس كوفيد 19.

في إطار متابعة مدى احترام التدابير الوقائية من انتشار عدوى فيروس كورونا (كوفيد-19) بالمهاكل العمومية، ومعاضدةً لمجهودات الدولة في التصدي لهذه الجائحة مع مراعاة ضمان استمرارية المرفق العمومي وعدم تعطيل مصالح المواطنين، قام فريق المواطن الرقيب خلال شهري أكتوبر ونوفمبر 2020 بأداء 668 زيارة إلى 536 مصلحة إدارية موزعة على 15 ولاية.

وقد أسفرت هذه المتابعة عن الملاحظات والتوصيات التالية:

## أولا: الملاحظات

### (1) تنظيم الدخول إلى المصلحة:

تمّ تسجيل قيام المصالح العمومية في 68% من الحالات موضوع الزيارات بتنظيم دخول المواطنين وذلك على غرار ما تمّ معاينته في العديد من البلديات وقباضات المالية والبنوك العمومية والمكاتب البريدية والصناديق الاجتماعية. ويتمّ ذلك في جلّ الحالات من خلال تواجد عون في الباب توكل له هذه المهمة. وتراوح سلوك هؤلاء الأعوان في التعامل مع المواطنين بين عادي وحسن في معظم الزيارات رغم تسجيل معاملة تفتقر للجودة في 8 زيارات.

ولضمان احترام الأولوية وتجنب التدافع، يتمّ تنظيم الدخول إلى المصلحة بالأساس باعتماد الصفوف وحسب شغور النوافذ المسددة للخدمات وطبيعة الخدمات المطلوبة أو باعتماد قصاصات الأسبقية.

### (2) ظروف الانتظار:

تمّت معاينة تهيئة فضاءات ملائمة للانتظار خارج المصلحة في 9% من الزيارات على غرار مبادرة مكتب بريد أكودة بتركيز خيمة خارج المصلحة لحماية المواطنين من العوامل الطبيعية السيئة. إلا أنّه تمّ اعتبار توفير فضاءات خارجية للانتظار لا موجب له في 26% من الحالات.

وقد سجّل الفريق تدمر عدد من المواطنين بسبب طول فترة الانتظار أمام بعض المصالح تحت أشعة الشمس (في تاريخ الزيارات المنجزة)، نذكر منها فرع الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه بتونس وفرع الشركة التونسية للبنك بسيدي بوزيد.

### (3) توفر المعلقات التحسيسية :

تمت معاينة وجود المعلقات التحسيسية حول الوقاية من عدوى فيروس كورونا في 92% من الزيارات. وهو مؤشر جيّد يبرز حرص الهياكل العمومية على توعية المواطنين بأهمية التوقي من الفيروس للحدّ من إنتشاره.

### (4) ارتداء الكمامات الواقية :

ارتداء الكمامات الواقية كان إجباريا بجلّ المصالح التي تمّت زيارتها (97%) لكن الالتزام به لم يكن كلياً إذ تمّ تسجيل عدم تقييد بعض الأعوان والمواطنين بذلك خاصة بعدد من البلديات والمصالح الراجعة لوزارة الاقتصاد والمالية ودعم الاستثمار. وقدّرت نسبة الالتزام الكلي بارتداء الكمامات الواقية بحوالي 70%.

### (5) قيس الحرارة عن بعد :

تمّ تسجيل القيام بعملية قيس الحرارة عن بعد قبل الدخول إلى المصلحة في 80 زيارة فقط أي بنسبة 18% من معاينات فريق المواطن الرقيب.

### (6) احترام التباعد الجسدي :

التباعد الجسدي كان محترماً نسبياً إذ تمّت معاينته في 72% من الحالات. وكان من الصعب الالتزام به كلياً خاصة في المصالح التي تشهد إقبالا مكثّفاً من قبل المواطنين كمكاتب البريد والصناديق الاجتماعية. في المقابل نسبة التقيّد به كانت مرتفعة ببعض المصالح الأخرى كالبضات المالية والبلديات وبعض فروع البنوك العمومية.

ولوحظ عدم رسم الخطوط على الأرضية لاحترام التباعد الجسدي في حوالي 60% من الزيارات. ويتم حالياً إعداد تقرير خاص بنتائج متابعة مدى تطبيق البروتوكول الصحي للتوقي من انتشار عدوى فيروس "كورونا" بمحطات ووسائل النقل العموميّة.

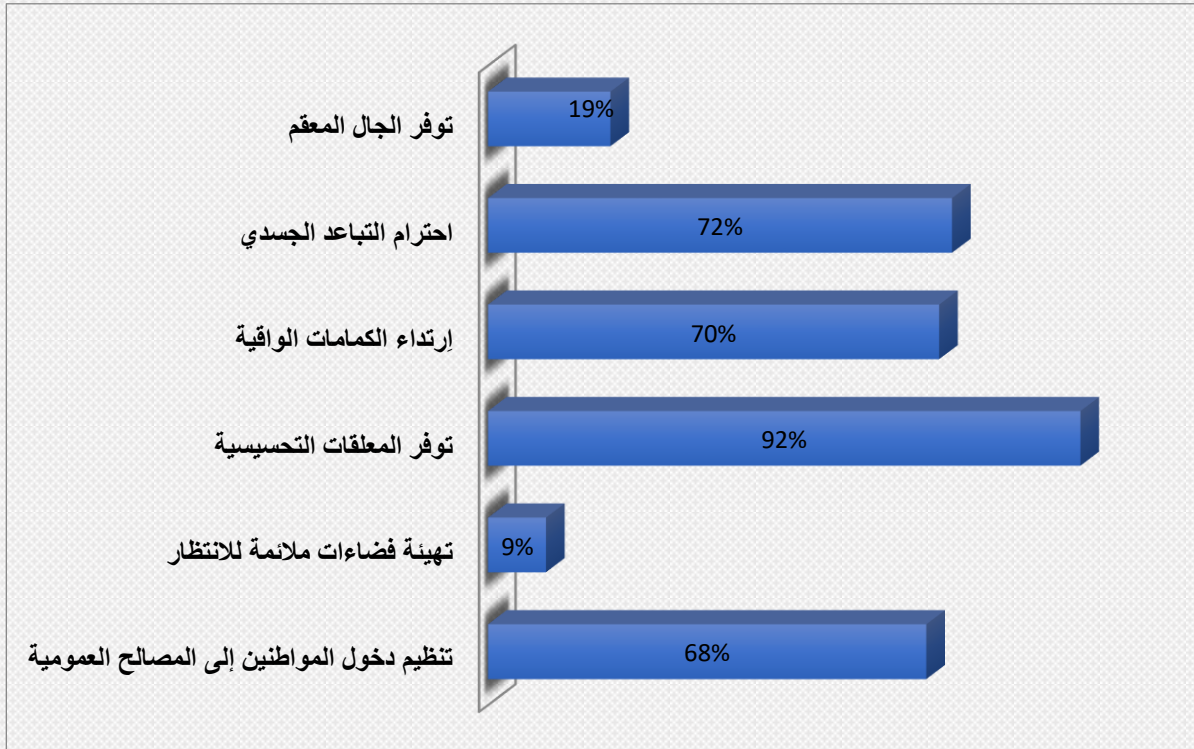
## (7) توفر الجال المعقم :

الجال المعقم الموضوع على ذمة طالبي الخدمة في مدخل المصلحة كان متوفرا في 90 زيارة فقط أي بنسبة 19% من عينة الزيارات التي تم اعتمادها.

## (8) إعلام المواطنين بإمكانية القيام بالإجراءات عن بعد :

تم تسجيل 10 مبادرات فقط من قبل بعض المصالح العمومية لإعلام المواطنين بإمكانية القيام بالإجراءات أو تقديم الخدمات المطلوبة عن بعد تجنباً للاكتظاظ وتوقياً من عدوى فيروس كورونا، وهي نسبة ضعيفة خاصة مع توفر عدد هام من الخدمات الإدارية عن بعد التي تم إقرارها في إطار تكريس الإدارة الالكترونية ونشر قائمة فيها على موقع واب بوابة الحكومة التونسية.

من بين الإدارات التي بادرت بذلك نذكر القبضة المالية بأريانة ومكاتب البريد بباجة ومنوبة ومكتب التشغيل والعمل المستقل بينزرت.



## ثانيا : التوصيات

عملا على استمرارية المرافق العمومية وتوفير الخدمات مع تحقيق التوقي من انتشار فيروس كورونا من المتّجه العمل ببعض التوصيات:

- التذكير بالمناشير الصادرة في الغرض وحثّ الأعوان العموميين على التقيّد بالبروتوكول الصحي والالتزام بالتدابير الوقائية الأساسية كارتداء الكمامات الواقية خلال كامل أوقات العمل.
- تحسيس الأعوان بأهميّة دورهم في دعم المجهود الوطني لمجابهة انتشار الفيروس، ودعوتهم إلى اعتماد المزيد من الحزم في تنظيم دخول المواطنين بكل المصالح مع التأكيد على ضرورة احترام التباعد الجسدي.
- توفير مستلزمات الوقاية وخاصة آلات قياس الحرارة عن بعد والجال المعقم وتنظيم حملات رقابية للتأكد من مدى توفيرها والعمل على تجاوز العوائق المادية في هذا الإطار من خلال حسن استعمال ما توفّره البرامج المدنية الوطنية لدعم التوقي من انتشار الفيروس وتوفير المستلزمات الضرورية للوقاية.
- تحميل رؤساء المصالح الإدارية مسؤولية فرض احترام تطبيق إجراءات البروتوكول الصحيّ داخل مؤسّساتهم وبمحيطها المباشر والمتعلقة خاصة بحمل الكمامات الواقية والتباعد الجسدي لتفادي العدوى.
- إمكانية توفير فضاءات انتظار مناسبة خارج المصالح التي تشهد إقبالا مكثّفا، خاصّة مع سوء الأحوال الجوية وتقلّبها في عديد الأحيان.
- التسريع في إقرار الخدمات الإدارية عن بعد ومزيد التعريف بها تفاديا للاكتظاظ وذلك إما بمبادرة مباشرة من قبل أعوان الاستقبال أو الأعوان الذين ينظمون عملية الدخول أو بوضع معلقات بارزة بالمصالح التي تسدي خدمات على الخط تتضمن تعريفا بهذه الخدمات وكيفية القيام بها إلى جانب إبراز فائدتها سواءً للوقاية من فيروس كورونا أو ربحا للوقت والجهد وتجنب عناء الانتظار.