



الجمهورية التونسية
رئاسة الحكومة
الوزارة لدى رئيس الحكومة
الهكلفة بالوظيفة العمومية

تقرير

حول نشاط إدارة نوعية الخدمة العموميّة خلال الفترة الممتدة من غرة سبتمبر الى موفى ديسمبر 2020

تتمثّل مهام فريق المواطن الرقيب حسب الأمر الحكومي عدد 1072 لسنة 2016 المؤرخ في 12 أوت 2016 والذي يتعلّق بتنقيح الأمر عدد 147 لسنة 1993 المؤرخ في 18 جانفي 1993 المتعلق بإحداث فريق "المواطن الرقيب"، في:

- القيام بعمليات حقيقية كسائر المواطنين لدى المصالح العمومية قصد معاينة جودة خدماتها الإدارية وظروف إسداءها وملاحظة سلوك الأعوان العموميين وكيفية أدائهم لمهامهم،
- إعداد وتنفيذ استبيانات دورية لسبر آراء المتعاملين مع الإدارة قصد قياس درجة رضاهم والكشف عن النقائص والإخلالات التي تشوب سير العمل الإداري وتقديم بعض التوصيات لتجاوزها،
- متابعة مدى تنفيذ الإصلاحات والتبسيطات الإدارية التي تمّ إقرارها وذلك بالتنسيق مع الهياكل المعنية،
- مراقبة مدى التزام المصالح العمومية بالاشتراطات الفنية لجودة الاستقبال بالمصالح العمومية واحترام الأعوان العموميين متطلبات النزاهة والمساواة في التعامل مع العموم طبقا لمواصفات الجودة والنزاهة والشفافية،
- المساهمة في رصد بعض السلوكيات التي تصنف في خانة الفساد على غرار الابتزاز والحيث والاستخدام السيئ للنفوذ والإخلال بمبادئ المساواة والنزاهة والشفافية والتي يمكن أن يتعرض إليها المواطنون أثناء تعاملهم مع الهياكل والمؤسسات العمومية وإحالتها إلى الجهات المختصة.

وفي إطار تطوير وسائل العمل وملاءمتها مع تطوّر سبل تقديم الخدمات الإدارية وانتظارات طالبي الخدمة يتمّ العمل حالياً على إعداد منظومات حديثة وآلية لاستغلال نتائج الزيارات التي يقوم بها أعضاء فريق المواطن الرقيب إضافة إلى توسيع استغلال المعلومات التي يمكن تقديمها مباشرة من مختلف مستعملي المرافق العمومية والمتعاملين مع الإدارة.

وقد قام فريق المواطن الرقيب خلال الفترة الممتدة من غرة سبتمبر إلى موفى ديسمبر 2020 بأداء 1263 زيارة إلى 1005 مصلحة عموميّة لها علاقة مباشرة بالمواطن. وتمّ على إثر هذه الزيارات توجيه تقارير شهرية إلى الوزارات المعنية قصد اتخاذ الإجراءات اللازمة لدعم الإيجابيات وتفادي السلبيات. وقد بلغت نسبة الردود الإجماليّة على المراسلات المتعلقة بملاحظات فريق المواطن الرقيب حوالي 38% وذلك إلى حدود شهر ديسمبر 2020. علماً أنّ هذه النسبة تظلّ قريبة من المعدّل المحقّق خلال نفس الفترة من سنة 2019. وهي نسبة يتمّ العمل على الرفع منها من خلال تطوير آليات التفاعل والتعامل مع مختلف الإدارات ورقمنتها.

وأنجز الفريق خلال الفترة الممتدة بين سبتمبر وديسمبر 2020 عدد 20 مهمّة موجّهة لمتابعة سير العمل ببعض المصالح العمومية وتقييم نوعيّة الخدمات الإدارية المسداة بها إلى جانب متابعة جودة الاستقبال الهاتفي ببعض الهياكل العمومية ومعاينة جاهزية الخدمات الإدارية عن بعد ومدى تجاوب الوزارات والمؤسّسات تحت الإشراف مع مشاغل المواطنين عبر التراسل الإلكتروني، ومعاينة مدى الالتزام بإرتداء الكمامات وإتخاذ التدابير اللازمة للتوقّي من إنتشار عدوى فيروس "كورونا".

ومن ذلك أنه تولى المهام التالية:

- متابعة سير العمل بنقاط الإدارة السريعة وحالات الاكتظاظ المسجّلة بعدد من الهياكل العمومية التي تقدّم خدمات إدارية
- تقييم جاهزية روابط الخدمات على الخط الواردة ببوابة الحكومة التونسية وقام بتوجيه نتائج هذه المتابعة إلى وحدة الإدارة الإلكترونيّة لاتخاذ ما يتعيّن في شأنها

- متابعة مدى تفاعل الوزارات والمؤسسات العمومية تحت الإشراف مع مشاغل المواطنين عبر التراسل الإلكتروني ويتم في إطار التنسيق مع وحدة الإدارة الإلكترونية إنجاز متابعة دورية خاصة بمؤشر إجابة الوزارات على المراسلات الإلكترونية الموجهة إليها.
 - متابعة جاهزية الخدمات الإدارية عبر الهاتف الجوال باعتماد القائمة المضمنة ببوابة الحكومة التونسية.
 - متابعة سير العمل بالمصالح الحاصلة على علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال.
 - متابعة جودة توزيع الإرساليات البريدية العادية (بالتنسيق مع مصالح الديوان الوطني للبريد).
 - متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بموزعات الهاتف بمراكز الولايات.
 - متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بموزعات الهاتف بالوزارات.
 - متابعة مدى تقيّد المصالح العمومية بالإجراءات الوقائية للحدّ من انتشار عدوى فيروس "كورونا".
 - متابعة مدى تقيّد المؤسسات التربوية وعدد من المصالح العمومية بالإجراءات الوقائية للحدّ من انتشار عدوى فيروس "كورونا".
 - متابعة مدى تطبيق البروتوكول الصحي للتوقي من انتشار عدوى فيروس "كورونا" بمحطات ووسائل النقل العمومية.
 - متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل الإدارات الجهوية للنقل ومراكز الفحص الفني.
 - متابعة جودة الخدمات الهاتفية من قبل الأرقام المبسطة بمكاتب العلاقات مع المواطن بالوزارات.
- كما تمّ إعداد 8 تقارير عاجلة تتعلّق بالتصرف في سيارات إدارية أو العناية بالعلم الوطني أو وضعية محطة للأرتال.
- ومن شأنّ الرفع من نسبة الإجراءات المتخذة لتجاوز النقائص المسجّلة تحسين جودة الخدمات الإدارية وضمان إستمرارية التواصل مع المواطنين ورصد مشاغل المتعاملين مع الإدارة.