

منشور عدد 5 / 2006

**الموضوع :** حول تنفيذ برنامج الإلتزام بالجودة بالمصالح الإدارية العمومية.

**المرجع :** منشور السيد الوزير الأول عدد 60 بتاريخ 29 ديسمبر 2005.

**المصحوب :** أنموذج لمعلقة التزامات الجودة بالإدارة العمومية « التزم بخدمة المواطن ».

لقد تقرر خلال المجلس الوزاري المضيق المنعقد بتاريخ 29 جوان 2005 حول النقطة 11 من البرنامج الرئاسي 2004-2009 « إدارة تخدم المواطن وتتهيئ لإقتصاد جديد » ضبط جملة من التزامات الجودة تمثل قاسما مشتركا بين المصالح الإدارية العمومية خاصة تلك التي لها علاقة مباشرة بالمواطن حيث تم تضمينها بمعلقة حسب الأنموذج المصاحب.

وعملا بمقتضيات منشور السيد الوزير الأول عدد 60 بتاريخ 29 ديسمبر 2005 في الغرض ولغاية إبراز هذه الإلتزامات في علاقة الإدارة بالمتعاملين معها فإنه يتعين على الهياكل المعنية:

- الإتصال فورا بالمكتب المركزي للعلاقات مع المواطن بالوزارة الأولى للتزود بالعدد اللازم من المعلقات.

- إمضاء المتعلقة من قبل رئيس الهيكل المعني ووضعها في إطار وتعليقها بكل فضاء استقبال وبأماكن بارزة وواضحة للعموم مع الإعتناء بها والمحافظة على مظهرها وشكلها.

- تحسيس كافة الأعوان بضرورة تنفيذ الإلتزامات الواردة بالمتعلقة بكل حزم وعناية.

- وضع نظام دقيق لمتابعة معالجة البريد والمكالمات الواردة من المتعاملين مع الهيكل الإداري.

ونظرا للأهمية البالغة للموضوع لما له من انعكاسات إيجابية على تحسين علاقة الإدارة بالمتعاملين معها ومراهنه الوزارة على الجودة الشاملة في خدماتها، فإني أدعو جميع الهياكل المعنية إلى التقيد بمقتضيات هذا المنشور بكل دقة.

وزير الصحة العمومية



الإمضاء: الدكتور محمد رضا كشير

المرسل إليهم للإعلام والتنفيذ:

السيدات والسادة:

- أعضاء الديوان.
- المديرون العامون والمديرون بالإدارة المركزية.
- المديرون الجهويون للصحة العمومية.
- المديرون العامون للمؤسسات العمومية للصحة.
- مديرو المستشفيات والمعاهد والمراكز المختصة ومدارس علوم التمريض والمدارس العليا لعلوم وتقنيات الصحة.
- المديرية العامة للوكالة الوطنية للمراقبة الصحية والبيئية للمنتجات.
- المدير العام لمركز الإعلامية لوزارة الصحة العمومية.
- المديرية العامة للديوان الوطني للأسرة والعمران البشري.
- الرئيس المدير العام للصيدلية المركزية للبلاد التونسية.
- الرئيس المدير العام للشركة التونسية للصناعات الصيدلية.

## الجمهورية التونسية



### التزام بخدمة المواطن

- 1- نلتزم بتوفير القبول الحسن لكل مواطن و بإرشاده وتوجيهه للحصول على الخدمة الإدارية في أفضل الظروف و بتقديم عناية خاصة للمواطنين ذوي الاحتياجات الخصوصية.
- 2- نلتزم بالرد على كل المكالمات حينها أو في أجل أقصاه 24 ساعة و بالإجابة عن كل بريد إلكتروني في أجل لا يتجاوز 48 ساعة.
- 3- نلتزم بالإجابة عن كل بريد موجه للإدارة في أجل قصاه 21 يوما و بتعطيل كل إجابة وفقا لمقتضيات الترتيب الجاري بها العمل.
- 4- نلتزم بإعلام المتعاملين مع الإدارة في الإبان بكل تغيير في الإجراءات و المسالك الإدارية بالنسبة إلى الخدمات الإدارية التي تقدم في إطار مسؤولياتها.

إدارة تخدم المواطن