

الجمهورية التونسية

وزارة الصحة

الادارة العامة للمصالح المشتركة

ادارة الموارد البشرية

ا.ف.س.ا.ف.ع. / م س ا / رو

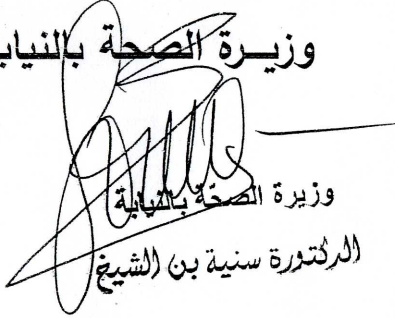
تونس، في 23 سبتمبر 2019

منشور ع 47 دد لسنة 2019

الموضوع : حول احكام استغلال ملاحظات فريق المواطن الرقيب لتحسين جودة الخدمات.

المرجع : منشور رئاسة الحكومة عدد 21 بتاريخ 6 سبتمبر 2019.

وزيرة الصحة بالنيابة



وزيرة الصحة بالنيابة

الركتورة سنية بن الشيخ

توزيع شامل

من رئيس الحكومة
إلى
السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة
والولاة ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية

الموضوع : حول إحكام استغلال ملاحظات فريق المواطن الرقيب لتحسين جودة الخدمات الإدارية.

-----*****-----

وبعد، في إطار الحرص على تطوير العلاقة بين الإدارة والمواطن وتحسين جودة الخدمات الإدارية والرفع من أداء الأعوان العموميين وتفاعلا مع ملاحظات فريق المواطن الرقيب التي وردت ضمن التقرير السنوي لنشاطه لسنة 2018، فإنه يتعين إتخاذ الإجراءات الملائمة لدعم الإيجابيات وتقليص السلبيات التي تمت معاينتها وفق المحاور التالية :

1- الاستقبال :

- إيلاء العناية اللازمة بالعلم الوطني وتدعيم علامات التوجيه الخارجية ومعلقات الإرشاد لتيسير الوصول إلى المصلحة وتوفير المعلومة المتعلقة بالخدمات المسداة.
- حسن إستقبال المتعاملين مع الإدارة وتخصيص الفضاءات الملائمة لذلك وتعميم تركيز موزعات قصاصات الأسبقية والحرص على حسن إستغلالها بالمصالح التي تشهد إقبالا مكثفا.
- توفير الإحاطة اللازمة بمحدودي الحركة وذوي الاحتياجات الخصوصية وتيسير نفاذهم للخدمات العمومية وتصميم مواقع الواب العمومية وفق معايير تسهّل حصول هذه الفئات على الخدمات الإلكترونية.

2- صيانة المباني العمومية :

- مزيد تعهّد المباني العمومية بالصيانة الدورية و إعادة توظيف الشاغرة منها وتأمين الحماية الذاتية للمقرات الإدارية والحرص على نظافتها والعناية بمحيطها الخارجي.

3- ظروف العمل :

- تحسين ظروف العمل بالمصالح العمومية وتأمين جاهزية المعدات الإعلامية والشبكة المعلوماتية وموزعات الهاتف ورفع الأعطاب التي تطرأ عليها في الإبان لضمان حسن سير المرفق العام واستمراريتها.

4- الأعران :

- مطالبة الأعران بالالتزام بواجباتهم المهنية والمواظبة على الحضور بمراكز عملهم وتحسيسهم بضرورة إعلاء قيمة العمل وحمل الشارة الدالة على هويتهم ضمانا لشفافية التعامل مع المواطن.
- تكثيف الدورات التكوينية في مجالات الاستقبال والتواصل لفائدة الأعران العموميين خاصة المتعاملين منهم بصفة مباشرة مع المواطن لتطوير قدراتهم السلوكية والمهنية ومزيد الارتقاء بأدائهم.

5- نوعية الخدمة :

- حث المصالح الراجعة إليكم بالنظر إلى الانخراط في علامة "مرحبا" للاستقبال وقيس درجة رضا المتعاملين معها نظرا لانعكاسها الإيجابي على نوعية الخدمات المقدمة.
- مزيد تبسيط الإجراءات الإدارية والعمل على التخفيف من الوثائق المطلوبة لتكوين الملفات وتقليص آجال إسداء الخدمات الإدارية .
- تقريب الخدمات العمومية من المواطنين من خلال تعميم دور الخدمات الإدارية خاصة بالجهات الداخلية ووضع المزيد من الخدمات الإدارية على الخط والتعريف بها وتعيين مواقع الواب العمومية وإدراج المعطيات الضرورية بها تطبيقا للتراتب الجاري بها العمل لتكريس حق النفاذ إلى المعلومة.
- الردّ على تقارير فريق المواطن الرقيب في آجال معقولة ودعم هذا المجهود للنهوض بجودة الخدمات العمومية بتكليف هيكل الرقابة بمتابعة مدى تجاوب المصالح المعنية مع الملاحظات المسجلة وذلك بمناسبة مهمات التفقد التي تجريها.

ونظرا لأهمية الموضوع، المرغوب منكم إتخاذ التدابير اللازمة لتنفيذ مقتضيات هذا المنشور.

والسلام

من رئيس الحكومة ويتفويض منه
المرحب بالمرحبا ونعبد الإذاعة والسياسة
كمال مرعيان