



من رئيسة الحكومة
إلى السيرات والساسة الوزراء وكتاب الدولة والولاية
ورؤساء البلديات والمؤسسات والمنشآت العمومية

الموضوع: حول التزام الهياكل العمومية باستعمال المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن.

المرجع: - الأمر الحكومي عدد 1242 لسنة 2019 المؤرخ في 19 ديسمبر 2019 والمتعلق بالمنظومة

الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن،

- الأمر عدد 1549 لسنة 1993 المؤرخ في 26 جويلية 1993 والمتعلق بإحداث مكاتب

العلاقات مع المواطن كما تمّ تنقيحه بالأمر عدد 2398 لسنة 1993 المؤرخ في 29 نوفمبر 1993

وبالأمر عدد 1152 لسنة 1998 المؤرخ في 25 ماي 1998،

- الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 والمتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة

بين الإدارة والمتعاملين معها وعلى جميع النصوص التي نقحتة وتممته وخاصة الأمر الحكومي

عدد 1067 لسنة 2018 المؤرخ في 25 ديسمبر 2018.

وبعد،

في إطار متابعة مدى تنفيذ أحكام الأمر الحكومي عدد 1242 لسنة 2019 المؤرخ في 19 ديسمبر

2019 والمتعلق بالمنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن المشار إليه بالمرجع أعلاه، لوحظ

تواصل اعتماد طرق مختلفة من قبل مكاتب العلاقات مع المواطن في معالجة العرائض وطلبات الإرشاد

التي يتقدم بها المتعاملون مع الإدارة عبر مختلف قنوات التواصل.

وسعيا لتوحيد طرق العمل بمكاتب العلاقات مع المواطن وتحسين جودة خدماتها وضمان السرعة

والشفافية في الردّ على ملفات المتعاملين مع الإدارة وتيسير طرق تواصلهم مع الإدارة، تقرّر تعميم استعمال

المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن "ء-مواطن" بكافة مكاتب العلاقات مع المواطن المحدثة

بالوزارات والولايات وبعض المؤسسات والمنشآت العمومية والبلديات.

ويهدف هذا المنشور إلى دعوة الهياكل العمومية إلى الانخراط في استعمال منظومة "ء-مواطن" وتوفير الوسائل الضرورية لضمان الاستغلال الأمثل لها.

وتبعاً لذلك، فإنه يتعين على جميع الهياكل العمومية اتخاذ التدابير التالية:

✓ توفير الموارد البشرية اللازمة للعمل بمكاتب العلاقات مع المواطن وتعزيز قدراتهم من خلال تشريكهم في الدورات التكوينية التي ينظمها المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن لفائدة مستعملي منظومة "ء-مواطن".

✓ توفير المستلزمات التقنية والمادية التالية لفائدة مكاتب العلاقات مع المواطن:

- أجهزة حواسيب يتم ربطها بشبكة الأنترنت،
- آلة ماسحة،
- الموارد المالية الضرورية للتعهد بمصاريف إيواء المعطيات الخاصة بالهيكل العمومي والمحافظة بالمنظومة وذلك بالتنسيق مع المركز الوطني للإعلامية بصفته المتعهد بإيواء المنظومة.
- بطاقة الهوية الرقمية الصادرة عن الوكالة الوطنية للمصادقة الإلكترونية والتي ستستعمل لإحداث إمضاء إلكتروني للشخص المخوّل له قانوناً الإمضاء على الإجابات الموجهة للمتعاملين مع الإدارة عبر المنظومة.

✓ تذكير كافة الهياكل العمومية بضرورة التزامها بالردّ على الملفات الموجهة إليها عبر المنظومة من قبل مكاتب العلاقات مع المواطن.

ونظراً لما يكتسيه تعميم استعمال منظومة "ء-مواطن" بكافة مكاتب العلاقات مع المواطن من أهمية، المرجو من السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاية ورؤساء البلديات والمنشآت والمؤسسات العمومية، دعوة المصالح الراجعة إليهم بالنظر إلى الحرص على تطبيق مقتضياته بكل دقة وعناية.

والسلام

رئيسة الحكومة
نجلاء بودن رمضان