

الجمهورية التونسية
رئاسة الحكومة



التقرير السنوي الثامن والعشرون لفريق المواطن الرقيب

2021

الجمهورية التونسية
رئاسة الحكومة
---***---

التقرير السنوي الثامن والعشرون لفريق المواطن الرقيب

2021

الفهرس

5	مقدمة
7	الجزء الأول : حصيلة نشاط فريق المواطن الرقيب
9	الباب الأول : لمحة عن نشاط فريق المواطن الرقيب
14	الباب الثاني : الإحصائيات العامة
35	الجزء الثاني : الملاحظات العامة والتوصيات
37	الباب الأول : الملاحظات العامة
40	الباب الثاني : التوصيات

مقدمة

ترتبط العملية الإدارية ارتباطاً وثيقاً بالتنظيم والتخطيط والقيادة والرقابة إلا أن العمل الإداري تواجهه عموماً العديد من الصعوبات في تنفيذ الأهداف والسياسات المرسومة وهو ما يقتضي دراستها لكي يتم تفاديها وذلك من خلال إجراء متابعة لهذا الأداء الإداري التي تقوم بها عديد الهياكل الإداريّة المخوّلة في ذلك بمقتضى نصوص تشريعية وتتمثل أساساً في أعمال المراقبة والتدقيق والتقييم والمساندة للإدارات والمؤسسات العموميّة حتّى يرتقي مردودها إلى مستوى أفضل بما من شأنه أن يوفّر خدمات ذات جودة عالية ويحثّ المصالح العمومية على التطوير المستمرّ لبيئة العمل وظروفه وطرق إنجازها للاستجابة إلى انتظارات المتعاملين مع الإدارة وتطلعاتهم ومواكبة النسق المتسارع لتحديات العصر.

وتندرج خطة المواطن الرقيب في هذا الإطار كآلية للتقييم بما أن تقارير الفريق التي يتمّ توجيهها إلى مختلف الوزارات والمؤسسات العموميّة تمثل تقييماً دورياً لأدائها يبرز نقاط القوة والضعف على مستوى علاقتها بطالبي الخدمات. وقد استفادت عديد الهياكل العمومية من هذه المتابعات والتقييمات من خلال إيجاد الحلول الملائمة لمعالجة الإشكاليات المطروحة كما انخرطت بعضها في منظومات الجودة وفي سلسلة من التبسيطات الإدارية قصد تحسين نوعيّة الخدمات المسداة إلى المواطنين ومزيد تقربها منهم والعمل بصفة مستمرة على تطوير مهارات مواردها البشرية وتأهيلها لإكسابها مزيداً من الحرفية في التعامل مع المواطنين وتقديم الخدمات إليهم بالسرعة والنجاعة المرجوتين وبشكل يأخذ بعين الاعتبار ما تتيحه التكنولوجيات الحديثة من إمكانيات لإسداء الخدمات عن بعد وتعميمها على نطاق أوسع.

ويعتبر "المواطن الرقيب" هيكلاً للإصغاء إلى مشاغل المواطنين في علاقتهم بالإدارة وذلك من خلال تركيز الاهتمام خلال سنة 2021 على خدمات الصحة والنقل والتعليم والمرافق الأساسيّة على غرار الربط بالتنظيف العمومي والتزوّد بالماء الصالح للشرب إضافة إلى متابعة تنفيذ بعض الإصلاحات والتبسيطات الإدارية وتقييم مدى تفاعل الهياكل العمومية مع المواطنين عبر وسائل التواصل الحديثة ومعاينة مدى احترام

التدابير الوقائية للحدّ من انتشار فيروس "كورونا" بعدد من القطاعات. ويهتم فريق المواطن الرقيب بمختلف هذه المجالات ذات الأولوية ويركّز عليها بصفة خاصّة من خلال مهمّات موجهة تعقبها تقارير في شكل دراسات تقييميّة لهذه الخدمات الإدارية من وجهة "نظر المواطن" تتخذ على إثرها المصالح العموميّة المعنيّة عدّة إجراءات لدعم الإيجابيات وتجاوز النقائص المسجّلة.

ويتناول التقرير السنوي لفريق المواطن الرقيب في جزئه الأول عرضا لحصيلة نشاطه مع تقديم إحصائيات ومؤشرات حول تطوّر ردود الوزارات وتفاعلها مع الملاحظات المسجّلة على إثر الزيارات اليومية أو في إطار المهمات الموجهة والملفات العاجلة التي أسفرت عن جملة من المقترحات والتوصيات العامة قصد الارتقاء بجودة الخدمات الإدارية وتحسين العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها وتعزيز الثقة بينهما.

الجزء الأول
حصيلة نشاط فريق المواطن الرقيب

الباب الأول : لمحة عن نشاط فريق المواطن الرقيب

تمثّل نشاط فريق المواطن الرقيب خلال سنة 2021 في إنجاز زيارات يومية مبرمجة (أولاً) ومهمّات موجّهة (ثانياً) ومتابعة ملفّات متأكّدة (ثالثاً).

أولاً : الزيارات اليومية المبرمجة

قام فريق المواطن الرقيب خلال سنة 2021 بأداء 2136 زيارة يومية مبرمجة إلى 1065 مصلحة عموميّة لها علاقة مباشرة بالمواطن.

وقد أسفرت هذه المعاينات عن جملة من الملاحظات الإيجابية والسلبية وجّهت إلى الوزارات المعنية ضمن تقارير شهرية وردت في شأنها ردود تضمّنت الإجراءات المتخذة لدعم الإيجابيات ومعالجة السلبيات تمّ على إثرها تكليف فريق المواطن الرقيب بالتأكّد من صحتّها ومدى تجاوب المصالح المعنية مع الملاحظات المسجّلة.

ثانياً : المهمّات الموجّهة

إضافة إلى زيارته اليومية للمصالح العموميّة، أنجز فريق المواطن الرقيب 36 مهمّة موجّهة لمعاينة سير العمل بالمصالح العموميّة وتقييم جودة الخدمات الإداريّة ومتابعة مدى تطبيق الإصلاحات والتبسيطات الإداريّة. كما شملت هذه المهمات متابعة مدى احترام التدابير الوقائية من انتشار عدوى فيروس كورونا بالهياكل العمومية، إلى جانب تقييم مدى تفاعلها مع مشاغل المواطنين عبر الوسائل الالكترونية والهاتف.

وقد توزّعت كالتالي :

I. معاينة جودة الخدمات الإداريّة وسير العمل بالمصالح العموميّة :

- (1) **الخدمات الاجتماعية :**
 - متابعة سير العمل بمصحّات الضّمان الاجتماعي.
- (2) **الخدمات الصحيّة :**
 - متابعة سير العمل ببعض المراكز الجهوية للتلقيح ضدّ فيروس "كورونا".
- (3) **الخدمات التربويّة :**
 - متابعة التسجيل الأوّلي عن بعد بالسنة الأولى من التعليم الأساسي.
- (4) **خدمات التعليم العالي :**
 - متابعة جودة الخدمات بدواوين الخدمات الجامعيّة.

(5) الخدمات البريديّة :

- متابعة وضعيّة الصّناديق البريديّة.
- متابعة جودة توزيع الإرساليّات البريديّة العاديّة.

(6) خدمات النقل :

- متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل بعض مراكز الفحص الفئّي للعربات.

(7) خدمات الحجّ :

- متابعة عمليّة التسجيل لموسم الحجّ لسنة 2021.
- متابعة التسجيل للترشّح لأداء فريضة الحجّ لسنة 2022.

ii. معاينة جودة الخدمات المتعلقة بالاستقبال :

(1) تطبيق الاشتراطات الفنيّة لعلامة "مرحبا" للاستقبال بالمصالح العموميّة :

- متابعة سير العمل ببعض المصالح والمؤسّسات العموميّة الحاصلة على علامة "مرحبا".

(2) جودة الاستقبال الهاتفي بالمصالح والمؤسّسات العموميّة :

- متابعة جودة خدمات الأرقام الخضراء المسداة من قبل بعض الهياكل العموميّة.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بفروع البنك التونسي للتضامن.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بمكاتب التشغيل والعمل المستقل.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بموزّعات الهاتف الخاصّة بالمندوبيات الجهويّة للمرأة والأسرة وكبار السنّ.
- متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل الأرقام الهاتفيّة المبسّطة بمكاتب العلاقات مع المواطن بالوزارات.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بموزّعات الهاتف الخاصّة بالإدارات الجهويّة للملكية العقارية.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بوكالة النهوض بالصناعة والتجديد وإدارتها الجهوية.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بموزّعات الهاتف الخاصّة بالإدارات الجهوية للتجارة.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بموزّعات الهاتف بمراكز الولايات.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بموزّعات الهاتف بالمراكز الجهوية والمحلية للصندوق الوطني للتأمين على المرض.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بموزّعات الهاتف ببعض مكاتب الإرشادات السياحية.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بوكالة النهوض بالإستثمارات الفلاحية وفروعها.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بموزّعات هاتف المندوبيات الجهوية للشباب والرياضة.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بفروع الشركة الوطنية لإستغلال وتوزيع المياه.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بموزّعات هاتف المندوبيات الجهويّة للتربية.

.III. متابعة تنفيذ بعض الإصلاحات والتبسيطات الإدارية :

- متابعة سير العمل بنقاط الإدارة السريعة.
- متابعة جودة الخدمات الإدارية بمكاتب العلاقات مع المواطن بالولايات.

.IV. متابعة مدى تفاعل الهياكل العمومية مع المواطنين عبر وسائل التواصل الحديثة :

- متابعة جودة خدمة التراسل الإلكتروني عبر عناوين البريد الإلكتروني للوزارات.
- متابعة مدى جاهزية الخدمات الإدارية عبر الهاتف الجوّال لبعض البنوك العمومية.
- تقييم محتوى مواقع واب البلديات الموجودة بمراكز الولايات.

.V. متابعة مدى احترام التدابير الوقائية للحدّ من انتشار عدوى فيروس "كورونا" ببعض القطاعات :

- متابعة مدى احترام التدابير الوقائية للحدّ من إنتشار عدوى فيروس "كورونا" بالصناديق الاجتماعية.
- متابعة مدى احترام التدابير الوقائية للحدّ من إنتشار عدوى فيروس "كورونا" ببعض فروع الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه.
- متابعة مدى نشر المعلومة المحيطة على مواقع الواب الرسمية للوزارات بخصوص مستجدات الحالة الوبائية لفيروس "كورونا" والإجراءات المتخذة في الغرض.
- متابعة مدى احترام التدابير الوقائية للحدّ من إنتشار عدوى فيروس "كورونا" (كوفيد 19) ببعض الوكالات التجارية للاتصالات.
- متابعة مدى احترام البروتوكول الصحيّ للتوقّي من فيروس "كورونا" بالبنك المركزي التونسي وفروعه بالجهات.
- متابعة تدابير التوقّي من إنتشار فيروس "كورونا" ببعض قباضات المالية.

ثالثا : الملفات المتأكّدة

في إطار تنفيذ الزيارات اليومية المبرمجة واصل فريق المواطن الرّقيب متابعة ملفات ذات صلة بتصرّفات الأعوان وسير العمل بالمصالح الإدارية العمومية أسفرت عن إرسال تقارير عاجلة إلى الوزارات التالية :

● رئاسة الحكومة :

- حول سوء إستغلال سيّارة إدارية راجعة بالنظر لمصالح المحكمة الإدارية.

● وزارة العدل :

- حول حفظ الأرشيف والوثائق الإدارية بمحكمة التعقيب.
- حول تعطل سير العمل بمصلحة الحالة المدنية بالمحكمة الابتدائية بتونس.

● وزارة الداخلية :

- حول عدم توفر وثائق الحالة المدنية باللغة العربية بالدائرة البلدية باب سويقة.
- حول إحتجاجات بعض المهندسين المعماريين بخصوص شبهة تضارب مصالح بلدية الكاف.
- حول سوء تصرف عون بلدية ساقية الداير.

● وزارة المالية :

- حول تعطل سير العمل بقباضة المالية نهج الجزيرة بتونس.
- حول العناية بالعلم الوطني المرفوع على مبنى الشركة التونسية للبنك فرع حيّ المهرجان بالمنزه.
- حول العناية بالعلم الوطني بمركز توزيع مواد الإختصاص بتونس.

● وزارة الشؤون الاجتماعية :

- حول التذكير بوضعية سيارات إدارية بالوحدة المحلية للنهوض الاجتماعي بسوسة المدينة.
- حول إختلاف الإجراءات المعمول بها لدى المكاتب المحلية والجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

● وزارة الفلاحة و الموارد المائية والصيد البحري :

- حول إحتجاجات الفلاحين ومربي الماشية وأصحاب رخص توزيع العلف بمعتمديات ولاية صفاقس.
- حول تدمر بعض متساكني منطقة فج الريح بعين دراهم من عدم انتهاء الأشغال إثر صيانة قناة تزود بمياه صالحة للشرب.
- حول سوء تصرف عون بالشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه بإقليم صفاقس الشمالية.

● وزارة الصحة :

- حول عدم جاهزية أرقام هاتف الإدارة الجهوية للصحة بتونس.
- حول جودة خدمات الرقم الأخضر 80102021 الخاص بحملة التلقيح ضدّ فيروس "كورونا".
- حول سير العمل بمركز التلقيح ضد كوفيد- 19 بالمروج من ولاية بن عروس.

● وزارة التربية :

- حول الإعلام بإختلالات ببعض المؤسسات التربوية.

● وزارة الشباب و الرياضة :

- حول الوضعية السيئة لمبنى دار الشباب بسيدي الهاني بسوسة.

- حول شبهة فساد بدار الشباب بالحنشة من ولاية صفاقس.

● **وزارة تكنولوجيايات الاتصال :**

- حول تعطب الرّبط بشبكة الأنترنت لمشتركي إتصالات تونس.

- حول سوء معاملة لأحد أعوان مكتب بريد حيّ الزهور بتونس.

● **وزارة النقل :**

- حول تعطب الشبكة الإعلامية بالإدارات الجهوية للوكالة الفنية للنقل البرّي.

- حول العناية بالعلم الوطني المرفوع على مبنى المحطة الرئيسة للمترو الخفيف بأريانة المدينة.

- حول العناية بالأرشييف بمركز الفحص الفني للعربات بالقيروان.

- حول الوضعية السيئة لمحطة الأرتال بالقلعة الكبرى.

● **وزارة الأسرة و المرأة و الطفولة و كبار السنّ :**

- حول الوضعية السيئة لمبني مركب الطفولة بالنفيضة.

● **وزارة الشؤون الثقافية :**

- حول وضعية سيّارة إداريّة بدار الثقافة بأكودة.

- حول العناية بالعلم الوطني المرفوع على مبنى المكتبة العموميّة باب الأقواس بتونس.

- حول إضطراب سير العمل بالمكتبة العمومية القصور من ولاية الكاف.

- حول العناية بالعلم الوطني المرفوع على مبنى دار الثقافة أحمد خير الدين بتونس.

الباب الثاني : الإحصائيات العامة

1- الزيارات اليومية :

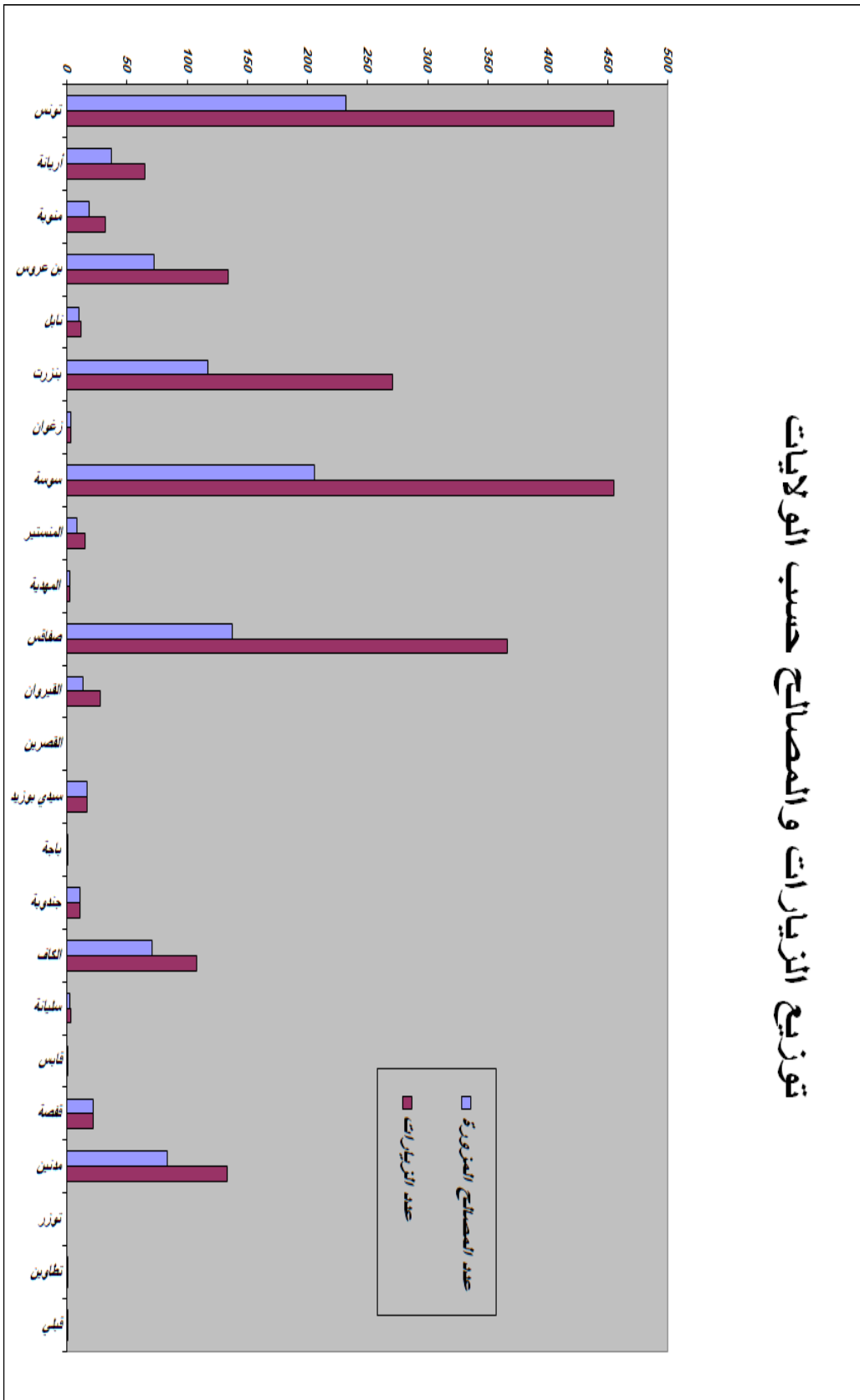
أ- توزيع الزيارات حسب الولايات والوزارات :

قام فريق "المواطن الرقيب" خلال سنة 2021 بإنجاز 2136 زيارة يومية مبرمجة إلى 1065 مصلحة عمومية لها علاقة مباشرة بالمواطن. وتجدر الإشارة إلى أنّ الفريق أدى 495456 زيارة منذ إحدائه إلى موفى شهر ديسمبر 2021. وتتوزع هذه الزيارات على كافة الولايات ومختلف الوزارات كما هو مبين بالجدولين عدد 1 وعدد 2.

جدول عدد 1 : توزيع الزيارات و المصالح حسب الولايات

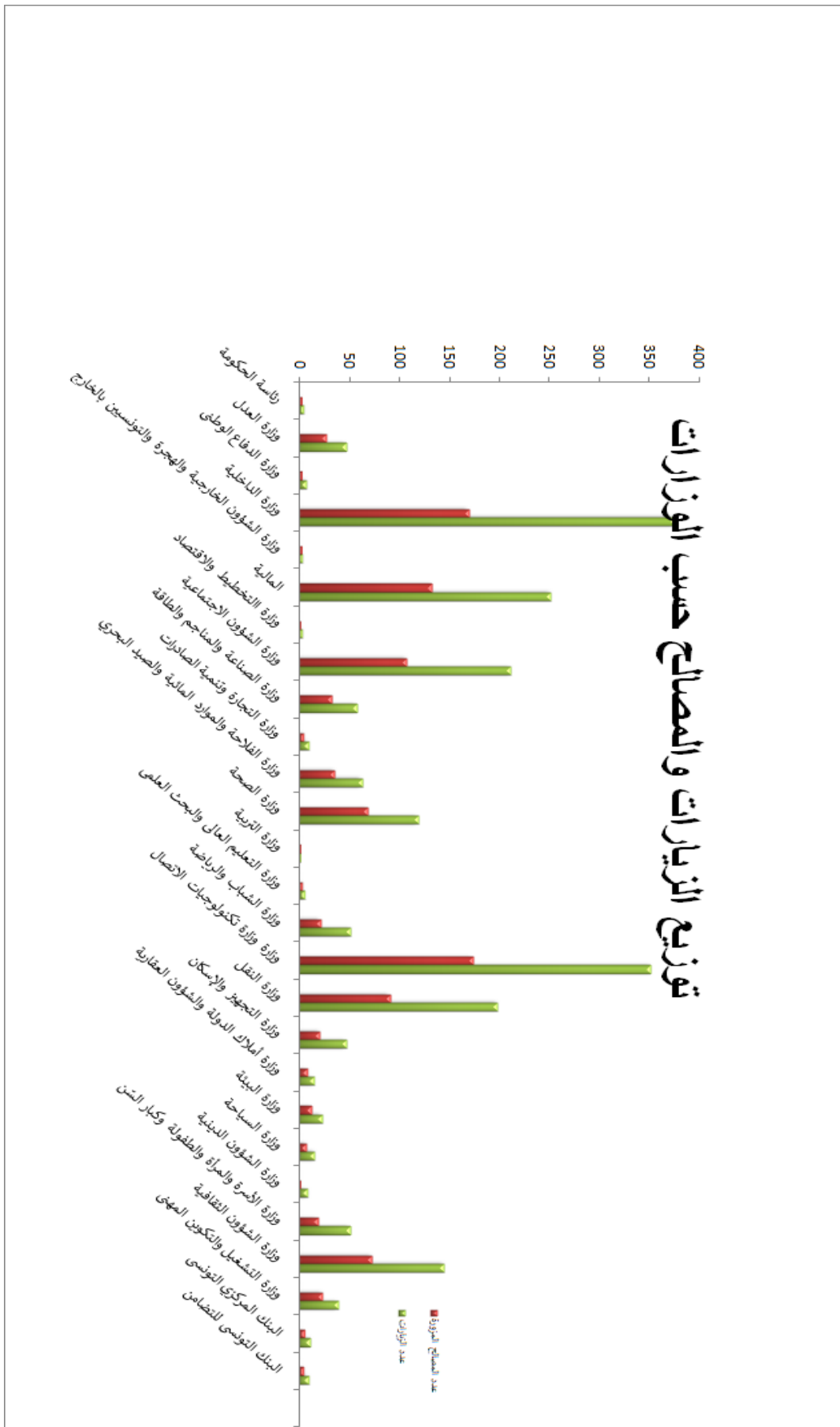
الولايات	عدد المصالح المزورة	عدد الزيارات
تونس	232	455
أريانة	37	65
بن عروس	72	134
منوبة	18	32
نابل	10	12
بنزرت	117	271
زغوان	3	3
سوسة	206	455
المنستير	8	15
المهدية	2	2
صفاقس	137	366
القيروان	13	28
القصرين	0	0
سيدي بوزيد	17	17
باجة	1	1
جندوبة	11	11
الكاف	71	108
سليانة	2	3
قابس	1	1
قفصة	22	22
مدنين	83	133
توزر	0	0
تطاوين	1	1
قبلي	1	1
المجموع	1065	2136

توزيع الزيارات والمصالح حسب الولايات



جدول عدد 2 : توزيع الزيارات والمصالح حسب الوزارات

عدد الزيارات	عدد المصالح المزورة	الوزارات
5	3	رئاسة الحكومة
47	27	وزارة العدل
8	3	وزارة الدفاع الوطني
376	170	وزارة الداخلية
4	3	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
252	133	وزارة المالية
4	2	وزارة الاقتصاد والتخطيط
212	108	وزارة الشؤون الاجتماعية
58	33	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
10	5	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
63	36	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
119	69	وزارة الصحة
2	2	وزارة التربية
6	4	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
52	22	وزارة الشباب والرياضة
352	174	وزارة تكنولوجيا الاتصال
199	91	وزارة النقل
47	21	وزارة التجهيز والإسكان
15	9	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
23	13	وزارة البيئة
16	8	وزارة السياحة
9	2	وزارة الشؤون الدينية
51	19	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
145	73	وزارة الشؤون الثقافية
39	24	وزارة التشغيل والتكوين المهني
12	6	البنك المركزي التونسي
10	5	البنك التونسي للتضامن
2136	1065	المجموع



ب- توزيع ملاحظات فريق المواطن الرقيب حسب محاور المعاينة :

اعتمد الفريق في تقييمه لعمل الإدارة مرجعية تضمنتها بطاقة المعاينة وتشمل المحاور التالية :

1- الإستقبال :

الوزارات	العدد الجملي للملاحظات		الملاحظات الإيجابية		الملاحظات السلبية		الإجراءات المتخذة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
رئاسة الحكومة	10	100,00%	10	100,00%				(*)
وزارة العدل	183	79,78%	146	79,78%	37	20,22%	8	21,62%
وزارة الدفاع الوطني	14	100,00%	14	100,00%				(*)
وزارة الداخلية	1317	63,02%	830	63,02%	487	36,98%	123	25,26%
وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسين بالخارج	9	66,67%	6	66,67%	3	33,33%	0	0,00%
وزارة المالية	811	76,57%	621	76,57%	190	23,43%	0	0,00%
وزارة الاقتصاد والتخطيط	9	88,89%	8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%
وزارة الشؤون الاجتماعية	772	74,61%	576	74,61%	196	25,39%	107	54,59%
وزارة الصناعة والمناجم والطاقة	285	80,35%	229	80,35%	56	19,65%	21	37,50%
وزارة التجارة وتنمية الصادرات	19	94,74%	18	94,74%	1	5,26%	1	100,00%
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	273	64,47%	176	64,47%	97	35,53%	43	44,33%
وزارة الصحة	497	75,65%	376	75,65%	121	24,35%	14	11,57%
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	22	90,91%	20	90,91%	2	9,09%	0	0,00%
وزارة الشباب والرياضة	145	64,14%	93	64,14%	52	35,86%	23	44,23%
وزارة تكنولوجيا الإتصال	1356	67,70%	918	67,70%	438	32,30%	119	27,17%
وزارة النقل	664	55,12%	366	55,12%	298	44,88%	79	26,51%
وزارة التجهيز والإسكان	157	74,52%	117	74,52%	40	25,48%	22	55,00%
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	67	85,07%	57	85,07%	10	14,93%	3	30,00%
وزارة البيئة	98	70,41%	69	70,41%	29	29,59%	0	0,00%
وزارة السياحة	51	76,47%	39	76,47%	12	23,53%	3	25,00%
وزارة الشؤون الدينية	8	75,00%	6	75,00%	2	25,00%	1	50,00%
وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن	121	54,55%	66	54,55%	55	45,45%	0	0,00%
وزارة الشؤون الثقافية	419	74,94%	314	74,94%	105	25,06%	73	69,52%
وزارة التشغيل والتكوين المهني	159	76,73%	122	76,73%	37	23,27%	9	24,32%
البنك المركزي التونسي	49	77,55%	38	77,55%	11	22,45%	7	63,64%
البنك التونسي للتضامن	38	71,05%	27	71,05%	11	28,95%	11	100,00%
المعدل الإجمالي	7553	69,67%	5262	69,67%	2291	30,33%	667	29,11%

2- المظهر العام لمبنى المؤسسة :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجملي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
(*)				100,00%	6	6	رئاسة الحكومة
38,46%	5	14,44%	13	85,56%	77	90	وزارة العدل
(*)				100,00%	3	3	وزارة الدفاع الوطني
40,85%	29	13,03%	71	86,97%	474	545	وزارة الداخلية
0,00%	0	20,00%	1	80,00%	4	5	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
0,00%	0	7,71%	32	92,29%	383	415	وزارة المالية
(*)				100,00%	4	4	وزارة الاقتصاد والتخطيط
50,77%	33	18,01%	65	81,99%	296	361	وزارة الشؤون الاجتماعية
55,56%	10	18,56%	18	81,44%	79	97	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
(*)				100,00%	10	10	وزارة التجارة تنمية الصادرات
45,16%	14	24,60%	31	75,40%	95	126	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
16,90%	12	27,00%	71	73,00%	192	263	وزارة الصحة
0,00%	0	20,00%	2	80,00%	8	10	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
27,27%	6	27,85%	22	72,15%	57	79	وزارة الشباب والرياضة
14,75%	9	11,13%	61	88,87%	487	548	وزارة تكنولوجيا الإتصال
33,09%	46	41,87%	139	58,13%	193	332	وزارة النقل
100,00%	2	3,17%	2	96,83%	61	63	وزارة التجهيز والإسكان
100,00%	1	3,85%	1	96,15%	25	26	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	11,90%	5	88,10%	37	42	وزارة البيئة
0,00%	0	9,52%	2	90,48%	19	21	وزارة السياحة
(*)				100,00%	4	4	وزارة الشؤون الدينية
0,00%	0	15,79%	9	84,21%	48	57	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
66,07%	37	23,73%	56	76,27%	180	236	وزارة الشؤون الثقافية
0,00%	0	8,00%	6	92,00%	69	75	وزارة التشغيل والتكوين المهني
100,00%	1	4,35%	1	95,65%	22	23	البنك المركزي التونسي
0,00%	0	7,14%	1	92,86%	13	14	البنك التونسي للتضامن
33,66%	205	17,63%	609	82,37%	2846	3455	المعدل الإجمالي

3- ظروف العمل :

الوزارات	العدد الجملي للملاحظات		الملاحظات الإيجابية		الملاحظات السلبية		الإجراءات المتخذة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
رئاسة الحكومة	2	100,00%						(*)
وزارة العدل	26	80,77%	5	19,23%	4	80,00%		
وزارة الدفاع الوطني	2	100,00%						(*)
وزارة الداخلية	169	77,51%	38	22,49%	12	31,58%		
وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج	1	0,00%	1	100,00%	0	0,00%		
وزارة المالية	120	96,67%	4	3,33%	0	0,00%		
وزارة الاقتصاد والتخطيط	1	100,00%						(*)
وزارة الشؤون الاجتماعية	106	79,25%	22	20,75%	18	81,82%		
وزارة الصناعة والمناجم والطاقة	38	78,95%	8	21,05%	7	87,50%		
وزارة التجارة وتنمية الصادرات	2	100,00%						(*)
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	45	60,00%	18	40,00%	9	50,00%		
وزارة الصحة	54	92,59%	4	7,41%	2	50,00%		
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	3	100,00%						(*)
وزارة الشباب والرياضة	18	94,44%	1	5,56%	0	0,00%		
وزارة تكنولوجيا الإتصال	174	86,21%	24	13,79%	1	4,17%		
وزارة النقل	76	68,42%	24	31,58%	1	4,17%		
وزارة التجهيز والإسكان	19	94,74%	1	5,26%	1	100,00%		
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	7	100,00%						(*)
وزارة البيئة	17	94,12%	1	5,88%	0	0,00%		
وزارة السياحة	4	100,00%						(*)
وزارة الشؤون الدينية	1	100,00%						(*)
وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن	17	76,47%	4	23,53%	0	0,00%		
وزارة الشؤون الثقافية	57	78,95%	12	21,05%	11	91,67%		
وزارة التشغيل والتكوين المهني	24	91,67%	2	8,33%	2	100,00%		
البنك المركزي التونسي	6	100,00%						(*)
البنك التونسي للتضامن	6	83,33%	1	16,67%	1	100,00%		
المعدل الإجمالي	995	82,91%	170	17,09%	69	40,59%		

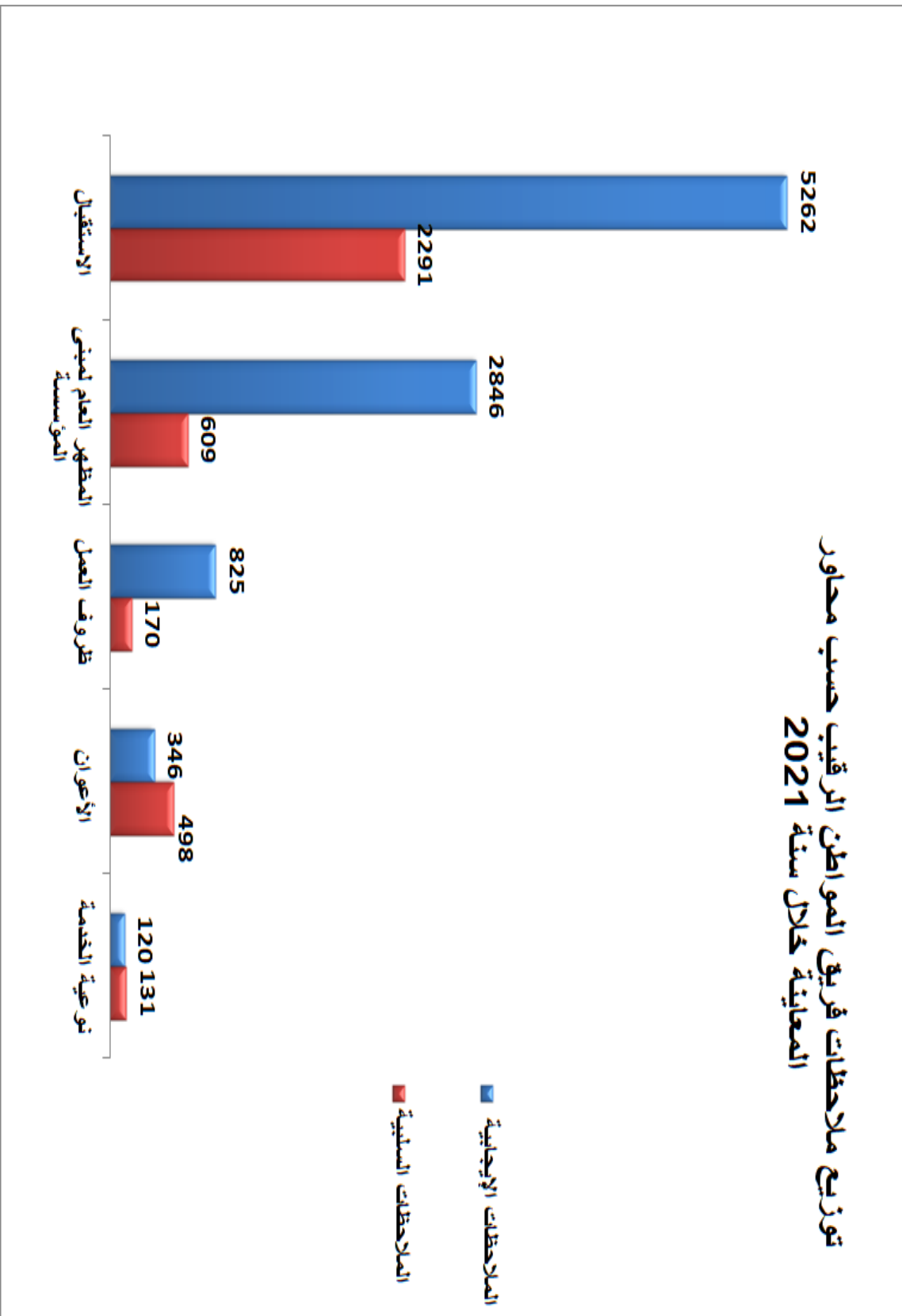
4- الأعران :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجملي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
(*)				100,00%	1	1	رئاسة الحكومة
66,67%	4	46,15%	6	53,85%	7	13	وزارة العدل
(*)				100,00%	2	2	وزارة الدفاع الوطني
39,86%	55	68,32%	138	31,68%	64	202	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	1	1	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسين بالخارج
0,00%	0	15,25%	9	84,75%	50	59	وزارة المالية
(*)				100,00%	1	1	وزارة الاقتصاد والتخطيط
74,19%	23	48,44%	31	51,56%	33	64	وزارة الشؤون الاجتماعية
69,23%	18	74,29%	26	25,71%	9	35	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
100,00%	1	100,00%	1			1	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
22,73%	5	53,66%	22	46,34%	19	41	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
25,00%	2	22,86%	8	77,14%	27	35	وزارة الصحة
(*)				100,00%	1	1	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
50,00%	1	40,00%	2	60,00%	3	5	وزارة الشباب والرياضة
7,07%	7	66,44%	99	33,56%	50	149	وزارة تكنولوجيا الاتصال
31,25%	35	80,58%	112	19,42%	27	139	وزارة النقل
60,00%	3	41,67%	5	58,33%	7	12	وزارة التجهيز والإسكان
(*)				100,00%	3	3	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	69,23%	9	30,77%	4	13	وزارة البيئة
66,67%	2	50,00%	3	50,00%	3	6	وزارة السياحة
(*)				100,00%	1	1	وزارة الشؤون الدينية
0,00%	0	76,47%	13	23,53%	4	17	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
72,73%	8	34,38%	11	65,63%	21	32	وزارة الشؤون الثقافية
0,00%	0	12,50%	1	87,50%	7	8	وزارة التشغيل والتكوين المهني
100,00%	1	50,00%	1	50,00%	1	2	البنك المركزي التونسي
100,00%	1	100,00%	1			1	البنك التونسي للتضامن
33,33%	166	59,00%	498	41,00%	346	844	المعدّل الإجمالي

5- نوعية الخدمة :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجملي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
(*)				100,00%	1	1	رئاسة الحكومة
80,00%	4	83,33%	5	16,67%	1	6	وزارة العدل
(*)				100,00%	2	2	وزارة الدفاع الوطني
44,00%	11	60,98%	25	39,02%	16	41	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	2	2	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسين بالخارج
0,00%	0	35,71%	10	64,29%	18	28	وزارة المالية
(*)				100,00%	1	1	وزارة الاقتصاد والتخطيط
41,18%	7	62,96%	17	37,04%	10	27	وزارة الشؤون الاجتماعية
50,00%	2	50,00%	4	50,00%	4	8	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
100,00%	1	100,00%	1	0,00%	0	1	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
100,00%	6	66,67%	6	33,33%	3	9	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
17,65%	3	77,27%	17	22,73%	5	22	وزارة الصحة
(*)				100,00%	1	1	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
60,00%	3	83,33%	5	16,67%	1	6	وزارة الشباب والرياضة
100,00%	9	29,03%	9	70,97%	22	31	وزارة تكنولوجيا الاتصال
40,00%	2	55,56%	5	44,44%	4	9	وزارة النقل
60,00%	3	71,43%	5	28,57%	2	7	وزارة التجهيز والإسكان
(*)				100,00%	1	1	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	33,33%	1	66,67%	2	3	وزارة البيئة
0,00%	0	33,33%	1	66,67%	2	3	وزارة السياحة
(*)				100,00%	1	1	وزارة الشؤون الدينية
0,00%	0	50,00%	3	50,00%	3	6	وزارة الأسرة و المرأة والطفولة وكبار السن
40,00%	4	45,45%	10	54,55%	12	22	وزارة الشؤون الثقافية
100,00%	2	25,00%	2	75,00%	6	8	وزارة التشغيل والتكوين المهني
100,00%	2	100,00%	2			2	البنك المركزي التونسي
100,00%	3	100,00%	3			3	البنك التونسي للتضامن
47,33%	62	52,19%	131	47,81%	120	251	المعدّل الإجمالي

توزيع ملاحظات فريق المواطنين الرقيب حسب محاور
المعاينة خلال سنة 2021



ج- درجة تجاوب الوزارات مع ملاحظات فريق المواطن الرقيب :

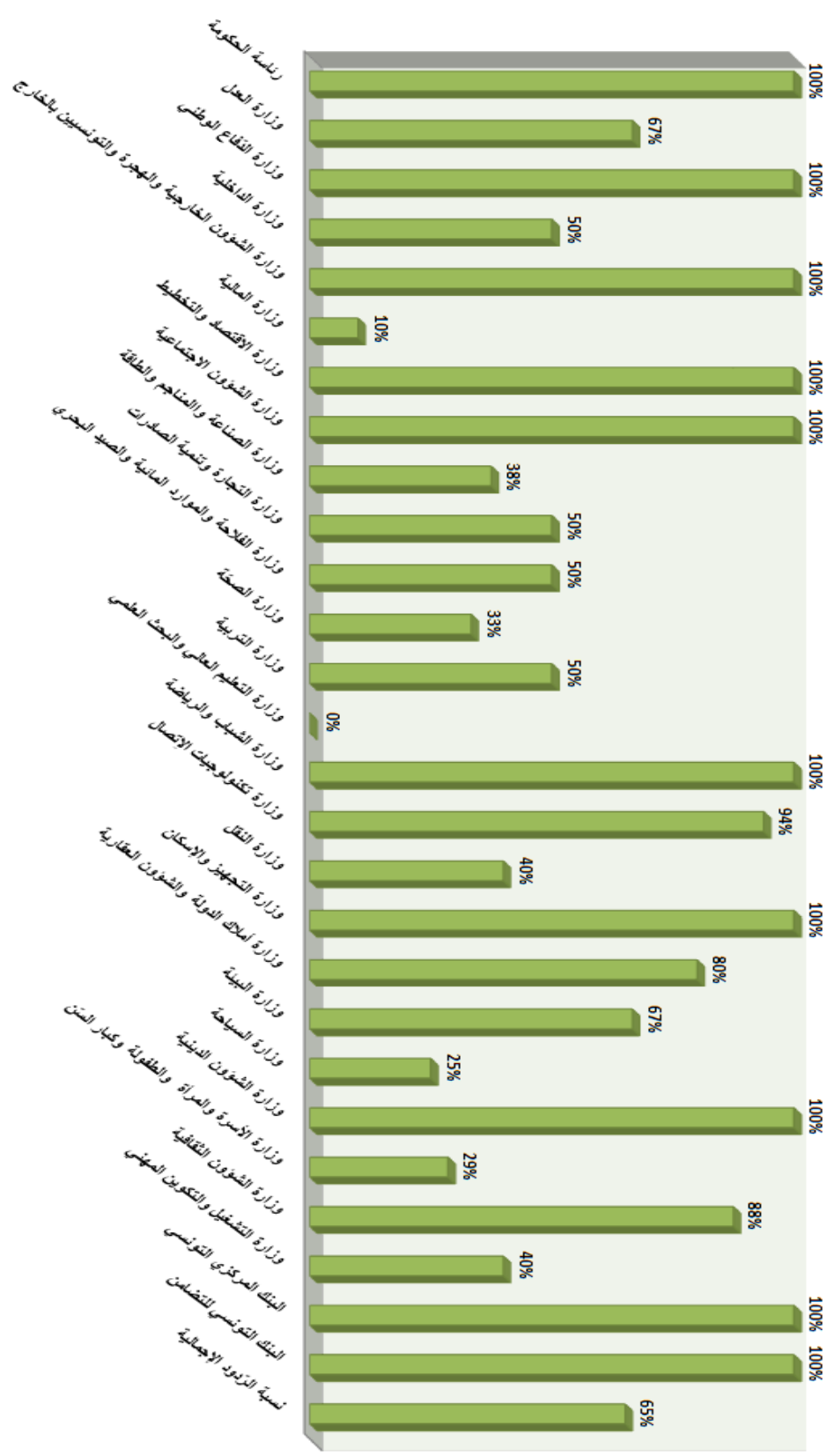
بلغت نسبة الردود الإجمالية على المراسلات 65 % (جدول عدد 3) وتوزعت ملاحظات فريق المواطن الرقيب إلى 71.76 % ملاحظات إيجابية و 28.24 % ملاحظات سلبية أما نسبة الإستجابة الجمالية فقد بلغت 31.60 % (جدول عدد 4).

جدول عدد 3 : نسب ردود الوزارات على المراسلات المتعلقة بملاحظات فريق المواطن الرقيب

الوزارات	نسبة الردّ
رئاسة الحكومة	100%
وزارة العدل	67%
وزارة الدفاع الوطني	100%
وزارة الداخلية	50%
وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج	100%
وزارة المالية	10%
وزارة الاقتصاد والتخطيط	100%
وزارة الشؤون الاجتماعية	100%
وزارة الصناعة والمناجم والطاقة	38%
وزارة التجارة وتنمية الصادرات	50%
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	50%
وزارة الصحة	33%
وزارة التربية	50%
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	0%
وزارة الشباب والرياضة	100%
وزارة تكنولوجيا الإتصال	94%
وزارة النقل	40%
وزارة التجهيز والإسكان	100%
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	80%
وزارة البيئة	67%
وزارة السياحة	25%
وزارة الشؤون الدينية	100%
وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن	29%
وزارة الشؤون الثقافية	88%
وزارة التشغيل والتكوين المهني	40%
البنك المركزي التونسي	100%
البنك التونسي للتضامن	100%
نسبة الردود الإجمالية	65%

* نسبة الردّ = عدد الإجابات/عدد المراسلات الموجهة إلى الوزارة بخصوص ملاحظات المواطن الرقيب.
* نسبة الإستجابة = عدد الإجراءات المتخذة من قبل الوزارة المعنية / عدد الملاحظات السلبية.

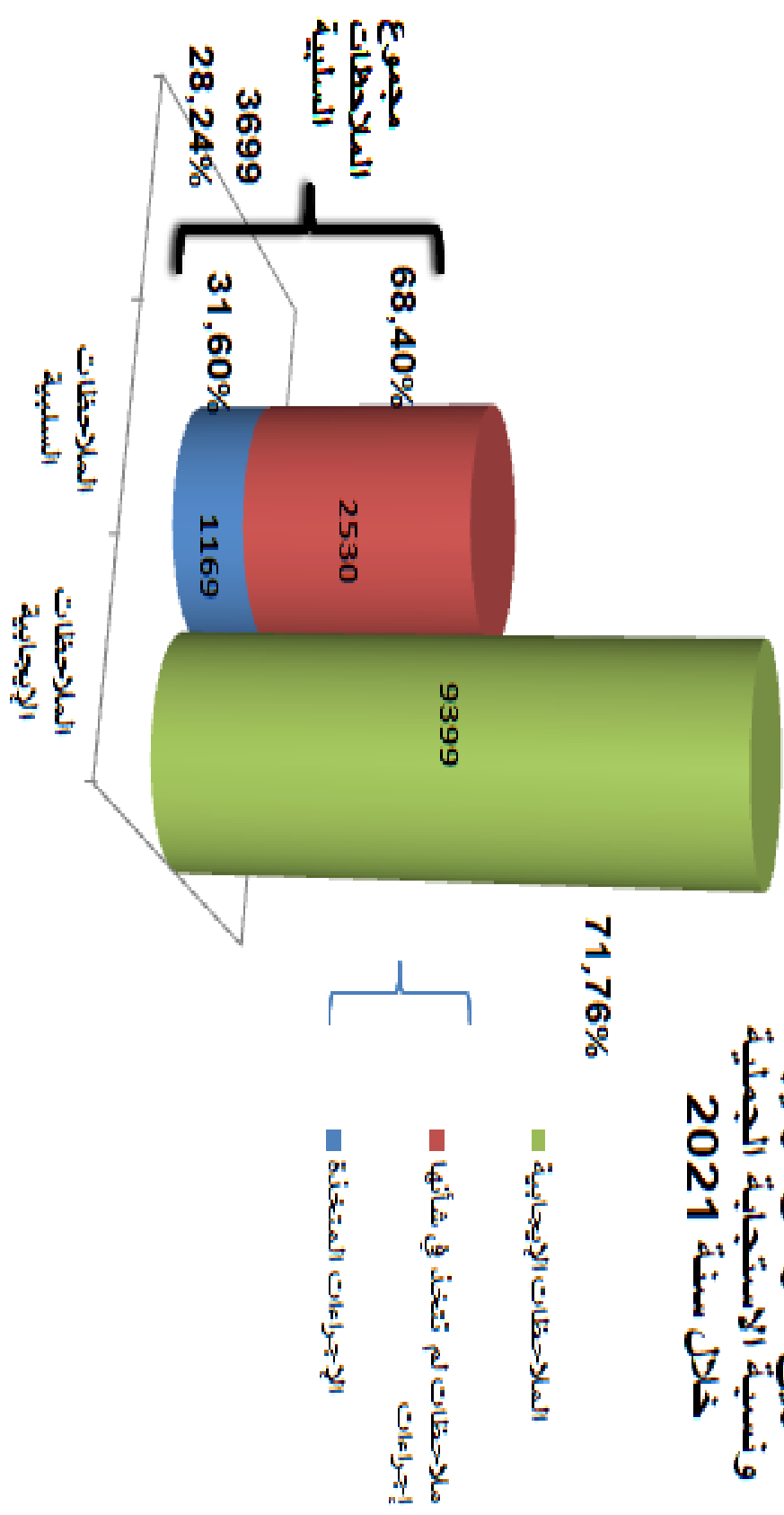
نسبة الرد



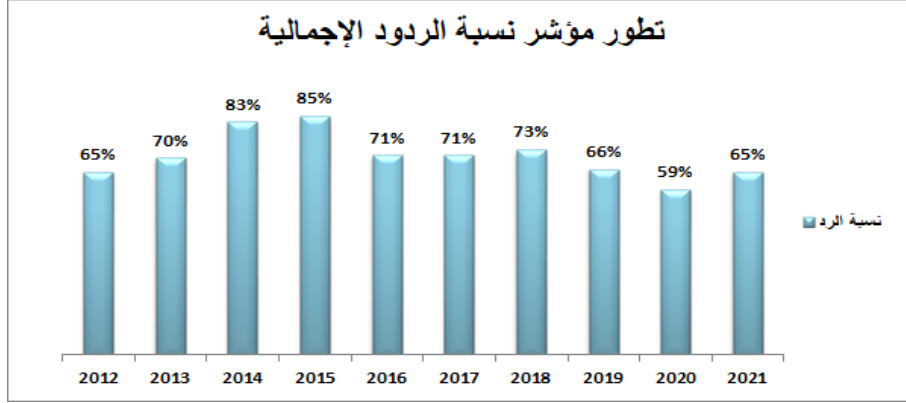
جدول عدد 4 : التوزيع العام لملاحظات فريق المواطنين الرقيب ونسب الاستجابة إليها حسب الوزارات

الوزارات	العدد الجملي للملاحظات		الملاحظات الإيجابية		الملاحظات السلبية		الإجراءات المتخذة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
رئاسة الحكومة	20	100,00%	20	100,00%	0	0,00%	0	(*)
وزارة العدل	318	79,25%	252	79,25%	66	20,75%	25	37,88%
وزارة الدفاع الوطني	23	100,00%	23	100,00%	0	0,00%	0	(*)
وزارة الداخلية	2274	66,62%	1515	66,62%	759	33,38%	230	30,30%
وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسين بالخارج	18	72,22%	13	72,22%	5	27,78%	0	0,00%
وزارة المالية	1433	82,90%	1188	82,90%	245	17,10%	0	0,00%
وزارة الاقتصاد والتخطيط	16	93,75%	15	93,75%	1	6,25%	0	0,00%
وزارة الشؤون الاجتماعية	1330	75,11%	999	75,11%	331	24,89%	188	56,80%
وزارة الصناعة والمناجم والطاقة	463	75,81%	351	75,81%	112	24,19%	58	51,79%
وزارة التجارة وتنمية الصادرات	33	90,91%	30	90,91%	3	9,09%	3	100,00%
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	494	64,78%	320	64,78%	174	35,22%	77	44,25%
وزارة الصحة	871	74,63%	650	74,63%	221	25,37%	33	14,93%
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	37	89,19%	33	89,19%	4	10,81%	0	0,00%
وزارة الشباب والرياضة	253	67,59%	171	67,59%	82	32,41%	33	40,24%
وزارة تكنولوجيا الإتصال	2258	72,05%	1627	72,05%	631	27,95%	145	22,98%
وزارة النقل	1220	52,62%	642	52,62%	578	47,38%	163	28,20%
وزارة التجهيز والإسكان	258	79,46%	205	79,46%	53	20,54%	31	58,49%
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	104	89,42%	93	89,42%	11	10,58%	4	36,36%
وزارة البيئة	173	73,99%	128	73,99%	45	26,01%	0	0,00%
وزارة السياحة	85	78,82%	67	78,82%	18	21,18%	5	27,78%
وزارة الشؤون الدينية	15	86,67%	13	86,67%	2	13,33%	1	50,00%
وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن	218	61,47%	134	61,47%	84	38,53%	0	0,00%
وزارة الشؤون الثقافية	766	74,67%	572	74,67%	194	25,33%	133	68,56%
وزارة التشغيل والتكوين المهني	274	82,48%	226	82,48%	48	17,52%	13	27,08%
البنك المركزي التونسي	82	81,71%	67	81,71%	15	18,29%	11	73,33%
البنك التونسي للتضامن	62	72,58%	45	72,58%	17	27,42%	16	94,12%
المعدل الإجمالي	13098	71,76%	9399	71,76%	3699	28,24%	1169	31,60%

التوزيع العام لملاحظات فريق المواطن الرقيب ونسبة الاستجابة الجمالية خلال سنة 2021

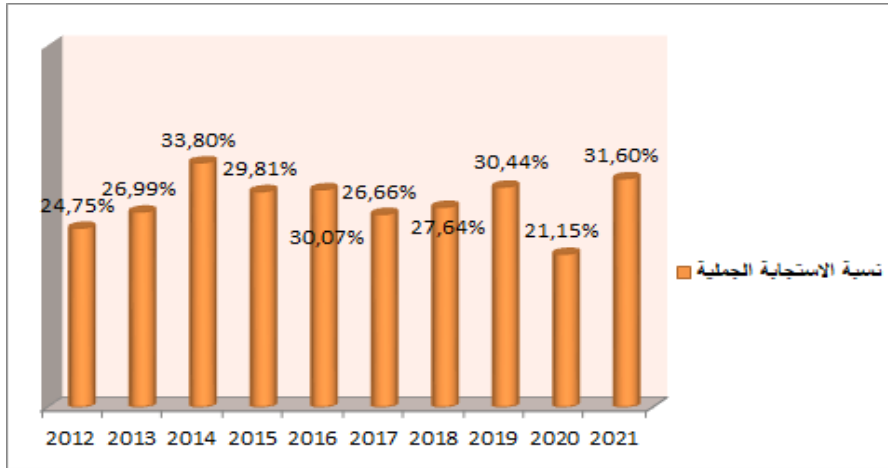


د- التحليل الإحصائي لتطور مؤشرات متابعة الوزارات لتقارير فريق المواطن الرقيب :
بلغت نسبة الردود الإجمالية 65 % خلال سنة 2021 ورغم تحسنها مقارنة بسنة 2020
إلا أنّها لا تزال دون مستوى سنة 2018 وما قبلها.



رسم عدد 1. تطوّر مؤشر نسبة الردود الإجمالية

شهدت نسبة الاستجابة الجمليّة لملاحظات فريق المواطن الرقيب تحسنا مقارنة بسنة 2020 كما بيّنه الرسم عدد 2 ولكنها تظل دون المستوى المتوقع ويعود ذلك لأنواع الإجابات المتحصّل عليها من بعض الوزارات والتي كانت ذات صبغة عامّة لا يمكن اعتمادها في احتساب نسبة الاستجابة إضافة إلى الإضطراب الذي شهده عمل الإدارة خلال سنة 2021 بسبب جائحة كورونا. كما أنّ بعض الإجراءات يتطلب إنجازها رصد اعتمادات لا تكون متوفرة أو آجال تنفيذ تتجاوز السنة أي الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير السنوي.



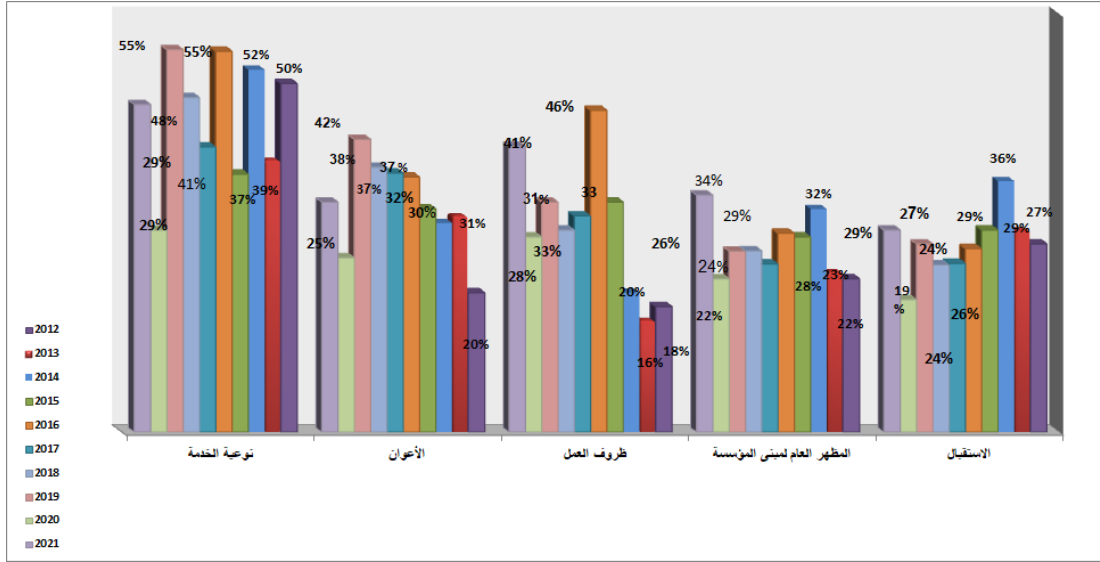
رسم عدد 2. تطوّر نسبة الاستجابة الجمليّة لملاحظات فريق المواطن الرقيب

وتجدر الإشارة إلى أنّه رغم تحسن نسبة الاستجابة مقارنة بالسنة الماضية فإنّ تطوّر هذه النسب لم يبلغ المستوى المأمول باعتبارها لم تتجاوز 50 % ويرجع ذلك إلى ضعف نسبة الاستجابة أو عدم استجابة بعض الوزارات لملاحظات فريق المواطن الرقيب أو عدم استقرار

منسقي الوزارات المكلفين بمتابعة تقاريره وعدم تفرغهم للمهام الموكولة إليهم في هذا المجال وغياب منظومة إعلامية تيسر عملهم.

ويبرز الرّسم عدد 3 بوضوح تحسنا في معدلات الإستجابة إلى ملاحظات فريق المواطن الرّقيب حسب محاور المعاينة الأساسية مقارنة بسنة 2020.

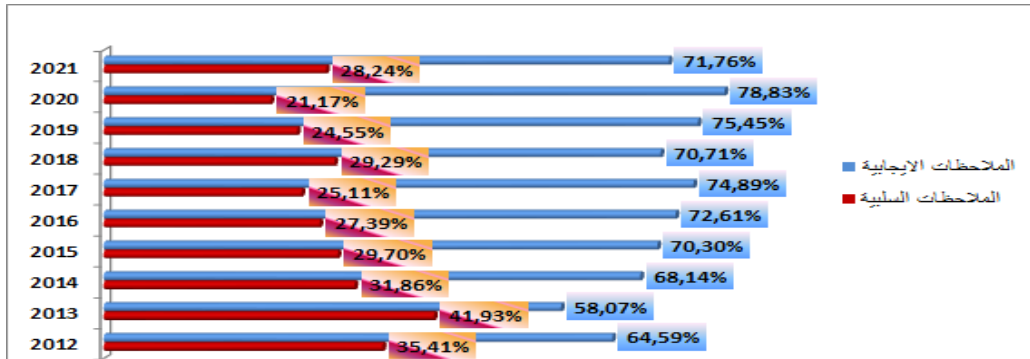
وقد شمل التطور كافة المحاور وأبرزها نوعية الخدمة وظروف العمل.



رسم عدد 3. تطوّر مؤشر نسبة الإستجابة حسب محاور المعاينة

وتجدر الإشارة إلى أنّ نسبة الملاحظات الإيجابية المسجّلة خلال زيارات فريق المواطن الرقيب شهدت تراجعا ب 7.07 % مقارنة بسنة 2020 وبحوالي 3.69 % بالنسبة إلى سنة 2019. كما أنّه يلاحظ ارتفاع نسبة الملاحظات السلبية من 21.17 % سنة 2020 لتبلغ 28.24 % سنة 2021 أي بارتفاع يقدر ب 7.07 % كما هو مبين بالرّسم عدد 4.

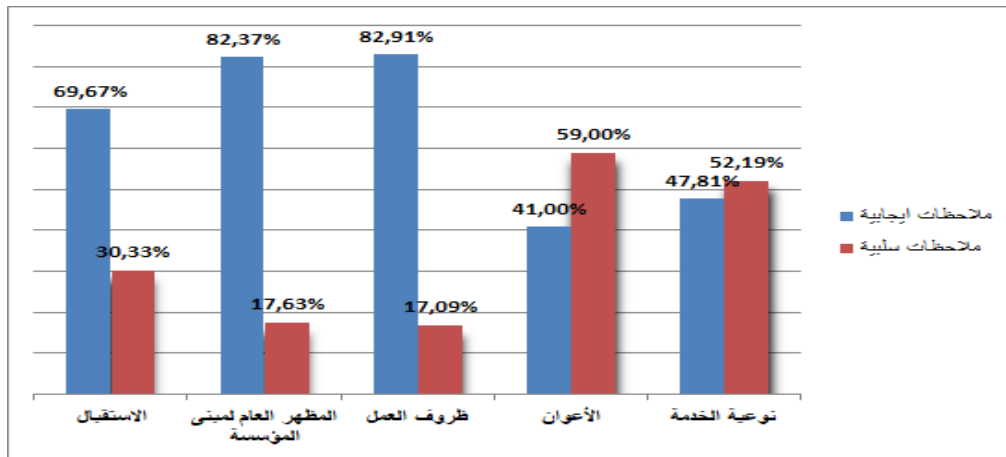
ويفسّر ذلك بانخفاض عدد الزيارات خلال سنة 2021 بسبب جائحة "كورونا" واقتصار بعضها على ملاحظة المظهر الخارجي للمصالح العمومية والوقوف أحيانا فقط على مستوى ظروف الاستقبال بها.



رسم عدد 4. تطوّر نسبة الملاحظات الإيجابية والسلبية خلال الفترة الممتدة من 2012 إلى 2021

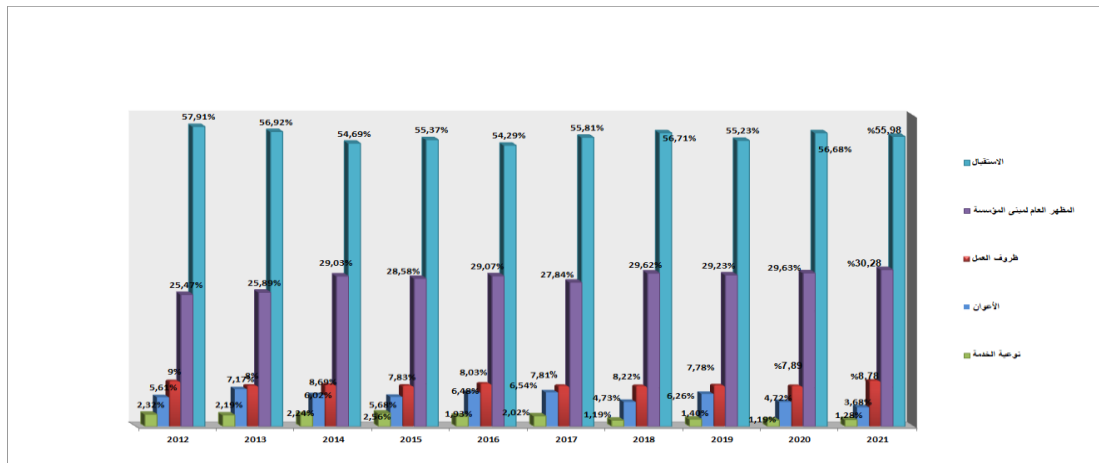
ويتبين من الرسم عدد 5 المتعلق بتوزيع الملاحظات الإيجابية والسلبية حسب محاور المعاينة خلال سنة 2021، أن نسبة الملاحظات السلبية من مجموع الملاحظات يرتفع بصفة ملحوظة في المحورين المتعلقين بتصرفات الأعوان ونوعية الخدمة مقارنة ببقية المحاور، فبلغت هذه النسبة حوالي 45 % بالنسبة للمحور الأول (44.90 % سنة 2020) و 52.19 % للثاني (38.02 % سنة 2020) مقابل حوالي 17 % بالنسبة إلى المحورين المتعلقين بظروف العمل والمظهر العام للمؤسسة.

وتعتبر هذه الأرقام مرتفعة نسبيا إذ تعكس عدم رضا المواطنين على جودة الخدمات المسداة ببعض القطاعات وعن تصرفات بعض الأعوان خلال عدد من الزيارات.



رسم عدد 5. توزيع نسبة الملاحظات الإيجابية والسلبية حسب محاور المعاينة خلال سنة 2021

وبالرّجوع إلى تحليل أهميّة محاور المعاينة في التطور الذي شهدته الملاحظات الإيجابية يتبين وجود استقرار في نسبة الملاحظات الإيجابية بالعناصر المتعلقة بالاستقبال والمظهر العام لمبنى المؤسسة وظروف العمل ونوعية الخدمة وتراجعا نسبيا للمحور الخاص بالأعوان وذلك مقارنة خاصة بالسنوات الأخيرة كما هو مبين بالرّسم عدد 6.



رسم عدد 6. تطور توزيع الملاحظات الإيجابية حسب وزن محاور المعاينة على مجموع الملاحظات الإيجابية

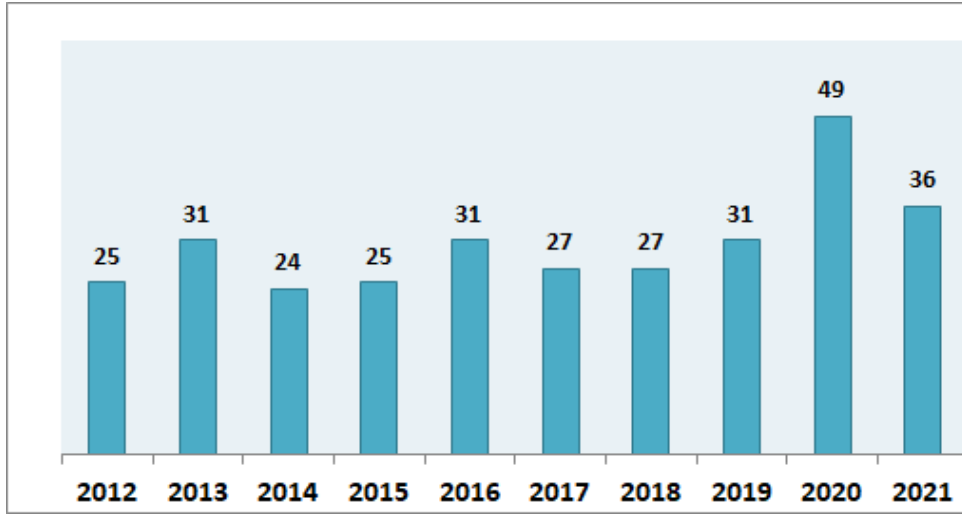
2- المهمّات الموجّهة :

قام فريق المواطن الرقيب خلال سنة 2021 بإنجاز 36 مهمة موجّهة، خصّصت لمعاينة سير العمل بالمصالح العموميّة وتقييم جودة خدماتها الإداريّة ومناخعة مدى تطبيق الإصلاحات والتبسيطات الإداريّة التي تمّ إقرارها، أسفرت عن توجيه 80 مراسلة إلى الوزارات المعنيّة. وقد بلغت نسبة الردّ عليها 61.25 % كما هو مبين بالجدول عدد 5.

جدول عدد 5 : نسب ردود الوزارات على المراسلات المتعلقة بالمهمات الموجّهة خلال سنة 2021

المهمات الموجّهة			الوزارات
نسبة الرد	عدد الردود	عدد المراسلات	
100,00%	7	7	رئاسة الحكومة
0,00%	0	1	وزارة العدل
100,00%	2	2	وزارة الدفاع الوطني
60,00%	3	5	وزارة الداخلية
100,00%	1	1	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
0,00%	0	4	وزارة المالية
100,00%	1	1	وزارة الاقتصاد والتخطيط
100,00%	5	5	وزارة الشؤون الاجتماعية
0,00%	0	4	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
0,00%	0	3	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
33,33%	2	6	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
33,33%	1	3	وزارة الصحة
33,33%	1	3	وزارة التربية
0,00%	0	2	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
100,00%	3	3	وزارة الشباب والرياضة
100,00%	5	5	وزارة تكنولوجيا الإتصال
33,33%	1	3	وزارة النقل
100,00%	2	2	وزارة التجهيز والإسكان
66,67%	2	3	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
100,00%	2	2	وزارة البيئة
0,00%	0	2	وزارة السياحة
100,00%	4	4	وزارة الشؤون الدينية
66,67%	2	3	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
100,00%	1	1	وزارة الشؤون الثقافية
50,00%	1	2	وزارة التشغيل والتكوين المهني
100,00%	2	2	البنك المركزي التونسي
100,00%	1	1	البنك التونسي للتضامن
61,25%	49	80	معدل نسب الردود

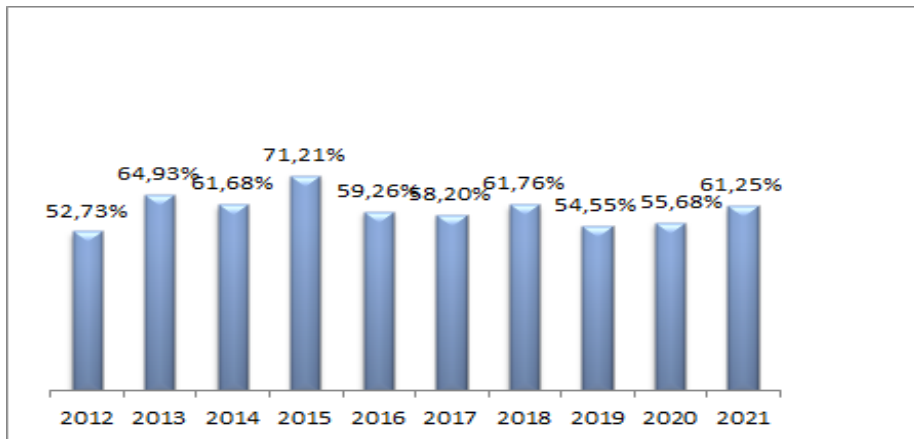
وشهد عدد المهّمات الموجهة انخفاضا مقارنة بسنة 2020 ليتجاوز مستوى المعدّل السنوي لهذا الصنف من التدخّل كما هو مبين بالرّسم عدد 7.



رسم عدد 7. تطور عدد المهّمات الموجهة من سنة 2012 إلى سنة 2021

وعرفت نسبة الردّ على المهّمات الموجهة المسجّلة في سنة 2021 ارتفاعا مقارنة بنسبة الردّ التي كانت في حدود 55.68 % سنة 2020.

وقد بلغ معدّل نسبة الردّ على المهّمات الموجهة حوالي 60 % خلال السنوات المبينة بالرسم عدد 8 وهي نسبة تعتبر إجمالا طيبة خاصة وأنّ الإجابات الواردة من قبل الوزارات، تضمّنت غالبا إجراءات تصحيحية لتجاوز الإخلالات المسجّلة ودعم الإيجابيات ويتمّ غالبا إتخاذها في إطار برنامج عمل الوزارة وذلك بعد دراسة الملاحظات والتوصيات المقترحة في شأنها.



رسم عدد 8. تطور مؤشر نسبة الردّ الإجمالية للمهّمات الموجهة

الملفات المتأكّدة :

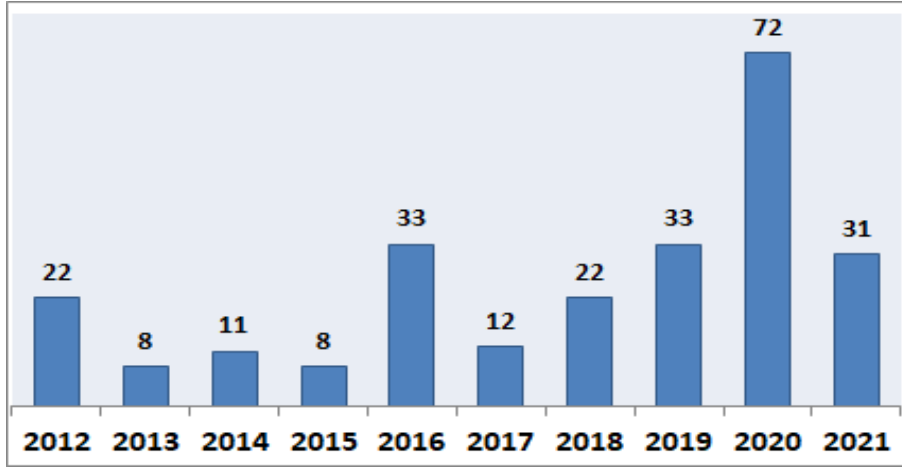
في إطار المهامّ الموكولة إليه، عاين فريق "المواطن الرقيب" بعض الظواهر والسلوكيات التي لها صلة بتصرفات الأعوان العموميين أو أحداثا لها إنعكاس سلبي على السير العادي للمرفق العامّ.

وقد أسفرت عن إرسال 31 مراسلة عاجلة نظرا لصبغتها المتأكّدة إلى الوزارات المبيّنة بالجدول عدد 6.

جدول عدد 6 : نسب ردود الوزارات على المراسلات المتعلقة بالملفات المتأكّدة خلال سنة 2021

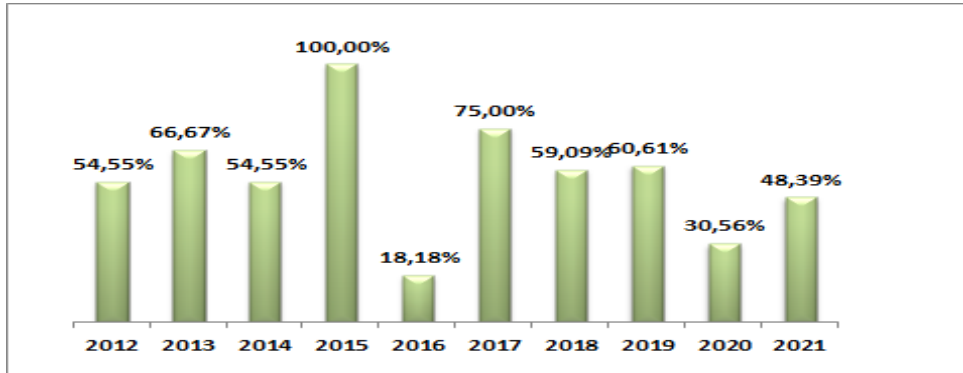
الملفات العاجلة			الوزارات
نسبة الرد	عدد الردود	عدد المراسلات	
%0,00	0	1	رئاسة الحكومة
%100,00	2	2	وزارة العدل
%0,00	0	3	وزارة الداخلية
%0,00	0	3	وزارة المالية
%100,00	2	2	وزارة الشؤون الاجتماعية
%33,33	1	3	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
%33,33	1	3	وزارة الصحة
%100,00	1	1	وزارة التربية
%100,00	2	2	وزارة الشباب والرياضة
%100,00	2	2	وزارة تكنولوجيا الإتصال
%25,00	1	4	وزارة النقل
%0,00	0	1	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
%75,00	3	4	وزارة الشؤون الثقافية
%48,39	15	31	معدل نسب الردود

وقد عرف عدد الملفات المتأكّدة انخفاضا خلال سنة 2021 مقارنة بسنة 2020 كما هو مبين بالرّسم عدد 9.



رسم عدد 9. تطور عدد الملفات المتأكّدة من سنة 2012 إلى سنة 2021

وتّم خلال سنة 2021 تسجيل ارتفاع في نسبة الرّدود إذ بلغت هذه النسبة 48.39 % مقابل 30.56 % سنة 2020 وهي نسبة لا تعبّر عن المجهودات المبذولة من قبل مصالح الوزارات المعنية كما هو مبين بالرّسم عدد 10.



رسم عدد 10. تطور مؤشر نسبة الرد الإجمالية للملفات المتأكّدة

وتجدر الإشارة إلى أنّ معدّل نسبة الردّ الخاصّة بالملفّات المتأكّدة وعلى امتداد السّنوات الأخيرة بلغ 56.76 % وهو ما يبرز التفاعل مع هذا النوع من الملفّات التي تكتسي صبغة خاصّة وتستدعي إتخاذ تدابير عاجلة.

الجزء الثاني
الملاحظات العامة والتوصيات

الباب الأول : الملاحظات العامة

أسفرت الزيارات الميدانية لفريق المواطن الرقيب لمختلف المصالح العمومية عن ملاحظات عامة نورد أهمها حسب المحاور التالية :

أولا : الاستقبال

أبرزت تقارير فريق المواطن الرقيب تحسّن الاستقبال بعدد هام من المصالح والإدارات العمومية وخاصة الحاصلة منها على علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال. إذ توفّرت بهذه المصالح المقومات الأساسية للاستقبال من ممّرات المعوقين وفضاءات إنتظار مجهزة بموزّعات لقصاصات الأسبقية لتنظيم قبول المتعاملين معها والحدّ من ظاهرة الاكتظاظ أمام الشبايك المسدية للخدمات الإدارية إلا أنّه تجدر الإشارة إلى أنّه تمّ سحب مقاعد الانتظار والاستغناء عن اعتماد موزّع قصاصات الأسبقية مؤقتا ببعض المصالح وذلك توكيا من إنتشار عدوى فيروس "كورونا" ويتمّ إعادتها بتحسّن الوضع الوبائي.

إلا أنّه تمّ تسجيل بعض النقائص على مستوى الاستقبال بالعديد من المصالح العمومية خصوصا بالجهات الداخلية التي تفتقر إلى مقومات الإستقبال الأساسية ولفت النظر إلى الحاجة إلى مزيد تأهيل المكلفين بوظيفة الإستقبال وتكوينهم في مجال تقنيات التواصل مع العموم وتطوير مهاراتهم السلوكية لتأمين القبول الحسن لطالبي الخدمات وإرشادهم.

ثانيا : المظهر العام للمبنى

لاحظ الفريق العناية التي توليها المصالح العمومية بالمظهر العام للمباني العمومية التي توفّرت بأغلبها متطلبات العمل الإداري الضرورية إلى جانب الحرص على الاهتمام بتدابير الحماية والوقاية من المخاطر لتأمين مقرّاتها وضمان سلامة أعاونها والمتعاملين معها من خلال الالتزام بإجراءات التوقي من إنتشار فيروس "كورونا".

إلا أنّه في المقابل، توجد عدة مصالح عمومية في حاجة إلى مزيد العناية بنظافة مقرّاتها والاهتمام بمحيطها الخارجي ومزيد الالتزام بالإجراءات الوقائية وتفعيل البروتوكولات الصحية وتعهد مبانيها بالصيانة الدورية (بعض الوحدات المحلية للنهوض الاجتماعي والمدارس الابتدائية ومراكز الصحة الأساسية ودور الشباب وخلايا الإرشاد الفلاحي وغيرها من المصالح).

ثالثا : ظروف العمل

شهدت ظروف العمل بالمصالح العمومية تحسّنا ملحوظا من خلال الحرص على توفير وسائل العمل الضرورية واعتماد منظومات معلوماتية متطورة لضمان حسن سير العمل بها والرفع من أداء العاملين بها ممّا أسهم في الارتقاء بجودة الخدمات الإدارية.

إلا أنّ الفريق لاحظ ببعض المصالح العمومية نقصا على مستوى الموارد المادية وتقدم التجهيزات الإداريّة وتعطبها. كما عاين الفريق ببعض المصالح الأخرى عدم إيلاء العناية اللازمة بالأرشيف وإفتقارها لوسائل النقل للقيام بزيارات النفقّد والمتابعات الميدانية وهو ما انعكس سلبا على آجال معالجة الملفات.

رابعا : تصرّفات الأعوان

تميّزت العلاقة بين الأعوان وطالبي الخدمة بجلّ المصالح العموميّة التي تمّت زيارتها بالإحترام المتبادل في التعامل وحسن الإستعداد لتقديم الخدمات المطلوبة وذلك بفضل الجهود المبذولة لتأطير الأعوان بالمصالح العمومية وحثّهم على تطبيق ما جاء بمدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي وتقديم الخدمات الإدارية بالجودة المطلوبة إستجابة لانتظارات المواطنين وتفاعلا مع ملاحظات فريق المواطن الرقيب.

إلا أنّه لوحظ في المقابل ظاهرة عدم المواظبة في الحضور بمقرات العمل وعدم التزام بعض الأعوان بواجباتهم المهنيّة وهو ما يستوجب تكثيف الرقابة الإداريّة لفرض الانضباط وإعلاء قيمة العمل.

كما عاين الفريق أيضا نقصا في الموارد البشرية ببعض المصالح الإدارية نظرا لإحالة عدد من الأعوان إلى التقاعد وعدم إمكانية سدّ الشغورات بإنتدابات جديدة.

خامسا : نوعيّة الخدمة

شهدت جودة الخدمة العمومية تحسّنا ملحوظا ببعض المصالح والمؤسّسات العموميّة وخاصّة التي تحصلت على علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال إضافة إلى بعض المصالح العموميّة التي تواصل تطوير نوعيّة خدماتها والحرص على إعلام طالبي الخدمة بالمستجدات ومأل ملقّاتهم سواء عبر الإرساليّات القصيرة أو بإستغلال ما تتيحه التقنيات الحديثة للاتصالات.

إلا أنّ هذا التحسّن لا يخفي تذرّم المواطنين من تدني جودة الخدمات المقدّمة ببعض المصالح العمومية الأخرى وطول مدّة الانتظار وتواصل ظاهرة الإكتظاظ بها وعدم إحترام آجال إسداء الخدمة وتسجيل تعقيدات على مستوى الإجراءات وتعدّد الوثائق المطلوبة لتكوين الملفات الإدارية وتشعّب المسالك المتبعة للحصول على الخدمة.

وعاين الفريق تكاثر الأعطاب التي تطرأ على مستوى الشبكة الإعلامية ببعض المصالح العمومية والتجهيزات الطبية بعيد الهياكل الاستشفائية العمومية وذلك لفترات طويلة مع تباعد آجال المواعيد الطبية ونقص الأدوية والمستلزمات الطبية الضرورية وهو ما انعكس سلبا على سير العمل بها خاصة مع البطء الحاصل في معالجة هذه الأعطاب.

الباب الثاني : التوصيات

أفرزت ملاحظات فريق المواطن الرقيب التي تم تسجيلها خلال سنة 2021 عديد التوصيات يمكن تبويبها وفق المحاور التالية :

أولاً : الاستقبال

- 1) إيلاء العناية اللازمة بالعلم الوطني وتعهد بصفة دورية وتغييره عند الاقتضاء تطبيقاً للمناشير الصادرة في الغرض.
- 2) حث المصالح العمومية على مزيد دعم معلقات الإرشاد والتوجيه وتوحيدها من حيث الشكل والمضمون بالنسبة إلى الهياكل التي تنتمي إلى نفس الوزارة في إطار حوكمة التصرف الإداري والمالي.
- 3) مزيد تحسين ظروف الاستقبال وتهيئة فضاءات ملائمة لاستقبال المتعاملين مع الإدارة بشكل يستجيب إلى متطلبات العمل الإداري مع احترام التدابير الوقائية للحد من إنتشار فيروس "كورونا".
- 4) مزيد الإهتمام بالأشخاص ذوي الإعاقة وإسنادهم الأولوية عند تعاملهم مع المصالح العمومية وتحسيس الأعوان حول كيفية الإحاطة بهم وتركيز ممرات المعوقين وتهيئة مكاتب وشبابيك ومسالك تراعي خصوصية هذه الفئات من المتعاملين مع الإدارة وتصميم مواقع الواب العمومية وفق معايير تسمح بتيسير نفاذهم إلى الخدمات الإلكترونية.
- 5) إيلاء العناية اللازمة بالاستقبال الهاتفي والحرص على ضمان جاهزية موزعات الهاتف من خلال برمجة دورات تكوينية للمشرفين عليها وإجراء الصيانة الوقائية الدورية والترفيف من طاقة إستيعاب الخطوط الهاتفية عند الإقتضاء والتدخل السريع في صورة حدوث أعطاب فنية.

ثانياً : حالة المباني العمومية

- 1) تعهد المباني العمومية بالصيانة الدورية ورصد الاعتمادات المالية اللازمة لذلك.
- 2) مزيد العناية بنظافة المحيط الخارجي للمصالح والمؤسسات العمومية خاصة منها التربوية والإستشفائية والتنسيق مع السلط الجهوية والمحلية والجمعيات الناشطة في مجال حماية البيئة لتحقيق النجاعة المطلوبة.
- 3) دعوة المصالح والمؤسسات العمومية إلى إتخاذ التدابير الضرورية لتوفير مقومات السلامة والوقاية من المخاطر بمقراتها وتأمين حمايتها الذاتية حسب التراتيب الجاري بها العمل.

ثالثاً : ظروف العمل

- 1) تحسين ظروف العمل بالمصالح العمومية وتوفير الوسائل الضرورية لضمان حسن سير المرفق العام.
- 2) توفير المستلزمات الضرورية للتوقي من إنتشار عدوى فيروس "كورونا" وتعليق كافة الإرشادات التحسيسية في أماكن بارزة لتسهيل الاطلاع عليها من قبل المتعاملين مع الإدارة.
- 3) مزيد استغلال ما تنتجه التقنيات الحديثة للاتصالات من إمكانيات لمعالجة الملفات ومتابعة مآلها بالسرعة والنجاعة المرجوتين.
- 4) الحرص على الصيانة الدورية للشبكات الإعلامية ورفع الأعطاب التي تطرأ على المعدات الإعلامية والتجهيزات الطبية في الإبان لضمان إستمرارية المرفق العام وحسن سير العمل به.

5) مزيد العناية بالأرشيف والوثائق الإدارية وتوفير فضاء ملائم لحفظه وتأمين سلامته من الإتلاف وحسن تنظيمه والتصرف فيه وضمان نجاعته باعتباره المصدر الرئيسي للمعلومة بالهياكل العمومية.

رابعاً : الأعوان

- 1) الدّعوة إلى التقيّد بالبروتوكول الصحيّ والالتزام بالتدابير الوقائيّة وتحميل رؤساء المصالح الإداريّة مسؤوليّة تطبيق هذه الإجراءات داخل مؤسّساتهم وبمحيطها المباشر.
- 2) تأهيل الأعوان العموميين وإعداد برامج تكوين لتنمية مهاراتهم في المجالات المتصلة بمهامهم وتطوير قدرات المكلفين بالاستقبال بالمصالح العمومية نظراً لتأثيرها المباشر على جودة خدمات الاستقبال وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن وتعزيز الثقة بينهما.
- 3) دعوة الأعوان إلى الالتزام بارتداء الزي المهني وحمل الشارة الدالة على الهوية خاصة الذين هم في علاقة مباشرة مع المواطنين وحثهم على حسن قبول المواطنين وإرشادهم وتوجيههم بالنجاعة والسّرعة المطلوبتين.
- 4) متابعة حضور الأعوان ودعوتهم إلى مزيد الالتزام بواجباتهم المهنية وخاصة منها احترام توقيت العمل وإتخاذ الإجراءات الكفيلة بحثّ الأعوان على مزيد الانضباط وترسيخ قيمة العمل لديهم.
- 5) تفعيل آلية إعادة توظيف الأعوان العموميين في إطار سياسة دعم الحراك الوظيفي لسدّ الشغورات الحاصلة ببعض المصالح العمومية.
- 6) النّظر في إمكانية إقرار حوافز لتشجيع الأعوان المكلفين بالاستقبال المتميّزين في أدائهم لمهامهم وكيفية تعاملهم مع المواطنين وفق معايير موضوعيّة وذلك بمناسبة تنظيم أيام الإدارة العموميّة.

خامساً : نوعية الخدمة

- 1) دعوة المصالح والمؤسسات العمومية إلى الانخراط في علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال وتخصيص الاعتمادات اللازمة لذلك.
- 2) تكريس المقاربة التشاركية في تقييم جودة الخدمات الإدارية وإحداث آليات للإصغاء إلى مشاغل المواطنين باعتماد أنظمة للتصرف في الشكايات بالمصالح العمومية وتعميم تجربة موثيق الجودة وتركيز صناديق الاقتراحات وحسن استغلال ما يوضع بها من مقترحات لتحسين جودة الخدمات المسداة بها.
- 3) مزيد تبسيط الإجراءات الإدارية وتحيين أدلة الإجراءات وتعميمها لتوحيد طرق العمل وتفادي الإجهادات والتأويلات الخاطئة.
- 4) تقريب الخدمات الإدارية من المواطنين وخاصة بالجهات الداخلية للبلاد من خلال تعميم دور الخدمات العمومية تكريساً لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.
- 5) مزيد تطوير الخدمات الإدارية عن بعد والتعريف بها لتقريبها من المواطن وتجنبيه عناء التنقل والانتظار والعمل على التحيين الدّوري لمواقع الواب العموميّة وتقييم محتواها والردّ على المراسلات الالكترونية للمواطنين في الأجل القانونيّة.
- 6) إيلاء الأهميّة اللازمة للنشر التلقائي للمعطيات والمعلومات المنصوص عليها بالقانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلق بالحق في النفاذ إلى المعلومة بمواقع الواب العمومية وفي إطار سياسة "الحكومة المفتوحة".
- 7) تدعيم دور أجهزة الرّقابة وتطوير أساليبها في ما يتعلق بمتابعة جودة الخدمات العموميّة وإحداث وحدات التدقيق الداخلي صلب المصالح والمؤسّسات العمومية لمراقبة حسن سير العمل ومتابعة مدى تطبيق الإجراءات وتفادي النقائص المسجّلة لإقتراح الإجراءات التصحيحية لتجاوزها.