

الجمهورية التونسية  
رئاسة الحكومة



# التقرير السنوي الثلاثون لفريق المواطن الرقيب

2023



الجمهورية التونسية  
رئاسة الحكومة

---\*\*\*---

التقرير السنوي الثلاثون  
لفريق المواطن الرقيب  
لسنة 2023



# 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
37	الجزء الثاني : الملاحظات العامة والتوصيات
39	الباب الأول : الملاحظات العامة
41	الباب الثاني : التوصيات



## مقدمة

تم إحداث فريق المواطن الرقيب بمقتضى الأمر عدد 147 لسنة 1993 المؤرخ في 18 جانفي 1993 صلب رئاسة الحكومة في إطار رؤية تهدف إلى تحسين علاقة الإدارة بالمواطن ومزيد الإصغاء إلى مشاغله والرفع من جودة الخدمات الإدارية المسداة إليه.

وتعتبر هذه الخطة آلية للتقييم الدّوري لأداء المصالح العمومية ونوعيّة خدماتها وذلك من خلال إنجاز فريق المواطن الرقيب لزيارات ميدانيّة في كنف السرية إلى مختلف الإدارات والمصالح التي لها علاقة مباشرة بالمواطن لطلب خدمات حقيقيّة كسائر المواطنين قصد معاينة جودة الخدمات الإدارية التي تسديها وأسلوب التعامل مع المواطنين والظروف التي يتمّ فيها تقديم الخدمات والحالة التي عليها المباني العمومية ثمّ رفع تقرير في ذلك إلى إدارة نوعيّة الخدمة العمومية برئاسة الحكومة.

ويكفّ فريق المواطن الرقيب بمهمات موجّهة لمتابعة جودة الخدمات الإداريّة ومدى تنفيذ الإصلاحات والتبسيطات الإدارية التي تمّ إقرارها وذلك بالتنسيق مع الأطراف المتدخّلة سواء كانت داخل مصالح رئاسة الحكومة أو خارجها. كما يعاين على هامش زيارته اليومية بعض الظواهر والسلوكيات التي لها صلة بتصرفات الأعوان أو أحداثا لها انعكاس سلبي على سير المرفق العمومي تكون موضوع مراسلات توجه بصفة عاجلة إلى الوزارات المعنية.

وقد ساهمت ملاحظات فريق المواطن الرقيب في إحداث حركية صلب المصالح العمومية المتعاملة بكثافة مع المواطنين وتحسين جودة الخدمات الإدارية وحثّ الأعوان على أداء أفضل الخدمات الممكنة وكذلك في إيجاد الحلول الملائمة لتجاوز بعض الصّعوبات التي ما تزال تواجه المواطن في تعامله المباشر مع الإدارة وذلك بفضل التفاعل الإيجابي للوزارات والمؤسّسات العموميّة الرّاجعة إليها بالنظر وإتخاذها التدابير المناسبة لدعم الإيجابيّات وتقليص السلبيّات المسجّلة قصد الرفع من أداء الإدارة ونجاعتها بما يستجيب لتطلعات المواطنين وانتظاراتهم.

وقد تمّ تركيز الإهتمام خلال سنة 2023 على عدّة مجالات تشغل المواطن من خلال متابعة سير العمل بالمصالح والمؤسسات العمومية وتقييم جودة خدماتها الإدارية وإبراز النقاط الإيجابية والسلبية التي يتمّ معاينتها ضمن تقارير دورية توجه إلى الوزارات المعنية مع تقديم توصيات عملية لتجاوز النقائص المسجلة.

ويتضمّن هذا الملخص من التقرير في جزئه الأول حوصلة لأهم الإحصائيات العامة والمؤشرات التي تبرز مدى تجاوب مختلف الوزارات مع الملاحظات التي أثارها الفريق في إطار الزيارات اليومية والمهمّات الموجهة والملفات المتأكدة وذلك على أساس جملة الإجراءات المتخذة لتلافي الإخلالات التي تمّت معاينتها من قبل الفريق ويشمل الجزء الثاني منه الملاحظات والتوصيات العامة التي تهدف إلى الرفع من نجاعة الهياكل العمومية ومردوديتها وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن وإعادة الثقة بينهما.



**الجزء الأوّل**  
**حصيلة نشاط فريق المواطن الرقيب**



## الباب الأول : لمحة عن نشاط فريق المواطن الرقيب

تمثّل نشاط فريق المواطن الرقيب خلال سنة 2023 في إنجاز زيارات يومية مبرمجة (أولاً) ومهمّات موجّهة (ثانياً) ومتابعة ملفّات متأكّدة (ثالثاً).

### أولاً : الزيارات اليومية المبرمجة

قام فريق المواطن الرقيب خلال سنة 2023 بأداء 5943 زيارة يومية مبرمجة إلى 2474 مصلحة عمومية 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 العمومية، أنجز فريق المواطن الرقيب 29 مهمة موجّهة لمعاينة سير العمل بالمصالح العمومية وتقييم جودة الخدمات الإدارية ومتابعة مدى تطبيق الإصلاحات والتبسيطات الإدارية. كما شملت هذه المهمّات إضافة إلى تقييم مدى تفاعل الهياكل العمومية مع مشاغل المواطنين عبر الوسائل الإلكترونية والهاتف متابعة خاصّة بنشر الخدمات على الخطّ وتوفّر رابط التّفاد إلى المعلومة بمواقع واب الوزارات.

وقد توزّعت كالتالي :

## 1. معاينة جودة الخدمات الإدارية وسير العمل بالمصالح العمومية :

### (1) الخدمات العدلية :

– متابعة إجراء التصديق على الوثائق العامّة بإعتماد نظام "الأبوستي" لدى عدول الإشهاد والتعريفات المستوجبة لذلك.

### (2) خدمات وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج :

– متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل بعض مصالح وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج.

### (3) الخدمات البنكية :

– حول ظروف إستغلال الموزّعات الآليّة للأوراق الماليّة ببعض فروع البنوك العمومية وجودة خدماتها.

#### 4) الخدمات الصحية :

- متابعة سير العمل ببعض المؤسسات الصحيّة وتقييم جودة الخدمات الصحيّة المسداة بها.

#### 5) الخدمات الاجتماعية :

- متابعة سير العمل بمصحات الضمان الاجتماعي.

#### 6) الخدمات البريدية :

- حول ظروف إستغلال الموزعات الآلية للأوراق الماليّة ببعض مكاتب البريد وجودة خدماتها.
- متابعة جودة توزيع الإرساليات البريدية.

#### 7) خدمات النقل :

- متابعة مقومات السلامة بتقاطعات السكك الحديدية مع الطرقات.
- متابعة سير العمل ببعض الإدارات الجهوية للوكالة الفنية للنقل البري ومراكز الفحص الفني للعربات وجودة الخدمات المسداة بها.

#### 8) خدمات الوكالة العقارية للسكنى :

- متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل الوكالة العقارية للسكنى ونياباتها الجهوية.

#### 9) خدمات الحجّ :

- متابعة عملية التسجيل لموسم الحجّ لسنة 2024.

### II. معاينة جودة الخدمات المتعلقة بالاستقبال :

#### 1) تطبيق الاشتراطات الفنية لعلامة "مرحبا" للاستقبال بالمصالح العمومية :

- متابعة سير العمل بالمصالح والمؤسسات العمومية الحاصلة على علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال.

#### 2) جودة الاستقبال الهاتفي بالمصالح والمؤسسات العمومية :

- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بمركز النهوض بالصّادرات.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بوكالات الطرود البريدية.
- متابعة جودة خدمات الأرقام الخضراء الموضوع على ذمة المهاجرين الأفارقة بتونس.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بمراكز الولايات.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بموزّعات الهاتف الخاصة بدواوين الخدمات الجامعية.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بالوزارات.
- حول تحيين أرقام هواتف الوزارات بمصلحة الإرشاد الهاتفي (1200).
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بالأرقام الهاتفية المبسطة بالوزارات.

### III. متابعة تنفيذ بعض الإصلاحات والتبسيطات الإدارية :

- متابعة سير العمل ببعض مكاتب العلاقات مع المواطن بالولايات.
- متابعة مدى تنفيذ "ميثاق المواطن" ونشره بعدد من الهياكل العمومية.
- متابعة سير العمل ببعض دور الخدمات الإدارية.

- متابعة سير العمل ببعض نقاط الإدارة السريعة وجودة خدماتها.
- متابعة جودة الخدمات المسداة بمكاتب العلاقات مع المواطن بالوزارات وسير العمل بها.

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

- متابعة نشر الخدمات على الخطّ بمواقع واب الوزارات.
- متابعة مدى توفر رابط النفاذ إلى المعلومة ووضوح محتواه بمواقع واب الوزارات.
- متابعة تفاعل الوزارات مع مشاغل المواطنين عبر التراسل الإلكتروني.
- متابعة تفاعل بعض المؤسسات والمنشآت العمومية مع مشاغل المواطنين عبر التراسل الإلكتروني.

#### **ثالثا : الملفات المتأكّدة**

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

##### **1 - وزارة العدل :**

- حول العناية بالعلم الوطني بالمحكمة الابتدائية بأريانة ومحكمة ناحيتها.

##### **2 - وزارة الداخلية :**

- حول العناية بالعلم الوطني (بلدية الزهراء).
- حول العناية بالعلم الوطني بالدائرة البلدية الكرم المدينة.
- حول ظروف العمل بمركز الشرطة ببوفيشة.
- حول وضعيّة الأسطول المعدّ لرفع النفايات ببعض البلديات.
- حول عدم توفر مطبوعات مضامين الحالة المدنية باللغة الفرنسية ببعض الدوائر البلدية بتونس العاصمة.
- حول تردّي الوضع البيئي بمحيط مدرستين ابتدائية وإعدادية والإستيلاء على الملك العمومي بعمادة ابن سينا من معتمدية باردو بتونس.
- حول العناية بالعلم الوطني بالدائرة البلدية سيدي عمر بنابل.

##### **3 - وزارة المالية :**

- حول العناية بالعلم الوطني بمكتب مراقبة الأداءات نهج روما بتونس.
- حول عدم إسداء خدمة التصريح على الدّخل بقباضة الماليّة نهج غاندي تونس.
- حول العناية بالعلم الوطني بفرع بنك الإسكان شارع قرطاج بتونس.

##### **4 - وزارة الصحة :**

- حول الانتصاب الفوضوي بمحيط المستشفى الجامعي ابن الجزار بالقيروان.
- حول العناية بالعلم الوطني بمركز الرّعاية الصحيّة الأساسيّة الرّياض بجربة حومة السوق.
- حول العناية بالعلم الوطني بمركز الصحة الساسية بباردو وبسيدي عمر بمدينة نابل.
- حول العناية بالعلم الوطني بالإدارة الجهوية للصحة بين عروس.

- حول العناية بالعلم الوطني بمركز الصحة الأساسية جرادو بزغوان.

#### 5 - وزارة الشؤون الاجتماعية :

- حول العناية بالعلم الوطني بالمكتبين المحليين للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية بالمكين والصندوق الوطني للتأمين على المرض بقصر هلال.

- حول وضعيّة مبنى الوحدة المحليّة للنّهوض الاجتماعيّ بحيّ الزّهور بتونس.

#### 6 - وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري :

- حول تسرّب مياه صالحة للشرب بمنطقة حيّ النور من معتمدية الكبارية.

- حول العناية بالعلم الوطني بالمدرسة الوطنيّة للطبّ البيطري بسيدي ثابت.

- حول العناية بالعلم الوطني بالمندوبية الجهوية للتنمية الفلاحية بالقيروان.

#### 7 - وزارة التربية :

- حول الوضع البيئي بمحيط المدرستين الابتدائيتين شاكر 1 وشاكر 2 بدوار هيشر.

- حول العناية بالعلم الوطني بالمدرسة الابتدائية بمدينة بوعرقوب.

#### 8 - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي :

- حول العناية بالعلم الوطني بالحيّ الجامعي ببن عروس.

- حول العناية بالعلم الوطني بالحي الجامعي بجندوبة.

#### 9 - وزارة تكنولوجيا الاتصال :

- حول وضعيّة محيط مكتب بريد القيروان عقبة.

- حول العناية بالعلم الوطني بمكتب بريد نبر بالكاف.

- حول العناية بالعلم الوطني بمبنى المركز التقني للاتصالات بالكاف.

- حول تعطّب الموزّعات الآليّة للأوراق الماليّة ببعض مكاتب البريد.

- حول العناية بالعلم الوطني بالمركبّ الفنيّ لإتصالات تونس بزغوان.

- حول العناية بالعلم الوطني بمكتب بريد المحمدية.

#### 10 - وزارة النقل :

- حول العناية بالعلم الوطني بمحطة النقل باب عليوة بتونس الجنوبية.

- حول الوضع البيئي لخطوط القطار بالضاحيتين الشماليّة والجنوبيّة لتونس العاصمة.

- حول تصرفات عونين بمحطة النقل البرّي للشمال باب سعدون بتونس.

#### 11 - وزارة التجهيز والإسكان :

- حول العناية بالعلم الوطني بفرع الوكالة العقارية للسكنى بالكاف.

#### 12 - وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السنّ :

- حول العناية بالعلم الوطني بنادي الأطفال المروج 3.

### 13 - وزارة الشؤون الثقافية :

– حول العناية بالعلم الوطني بالمكتبة العمومية القصصية والثريات بسوسة.

## الباب الثاني : الإحصائيات العامة

### 1- الزيارات اليومية :

#### أ- توزيع الزيارات حسب الولايات والوزارات :

قام فريق "المواطن الرقيب" خلال سنة 2023 بإنجاز 5943 زيارة يومية مبرمجة إلى 2474 مصلحة عمومية لها علاقة مباشرة بالمواطن. وتجدر الإشارة إلى أنّ الفريق أدّى 506274 زيارة منذ إحدائه إلى موفى شهر ديسمبر 2023.

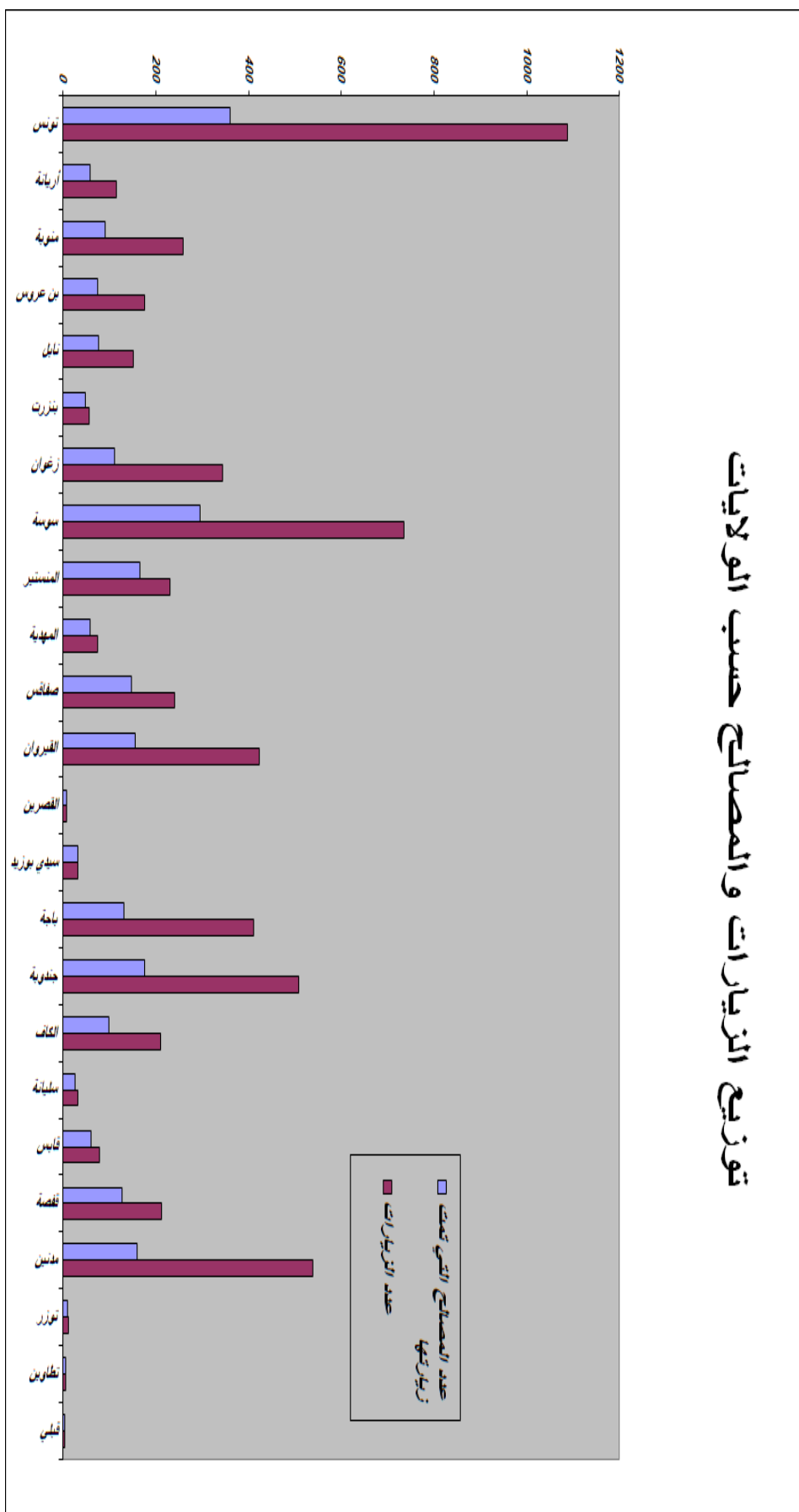
وتتوزع هذه الزيارات على كافة الولايات ومختلف الوزارات كما هو مبين بالجدولين عدد 1 وعدد 2.

#### جدول عدد 1 : توزيع الزيارات و المصالح حسب الولايات

الولايات	عدد المصالح التي تمت زيارتها	عدد الزيارات
تونس	360	1087
أريانة	58	116
بن عروس	75	175
منوبة	90	258
نابل	76	152
بنزرت	48	56
زغوان	110	345
سوسة	295	736
المنستير	166	231
المهدية	58	74
صفاقس	148	240
القيروان	156	424
القصرين	8	8
سيدي بوزيد	31	31
باجة	132	411
جندوبة	176	508
الكاف	98	210
سليانة	25	32
قابس	60	78
قفصة	127	212
مدنين	159	539
توزر	10	12
تطاوين	5	5
قبلي	3	3
المجموع	2474	5943



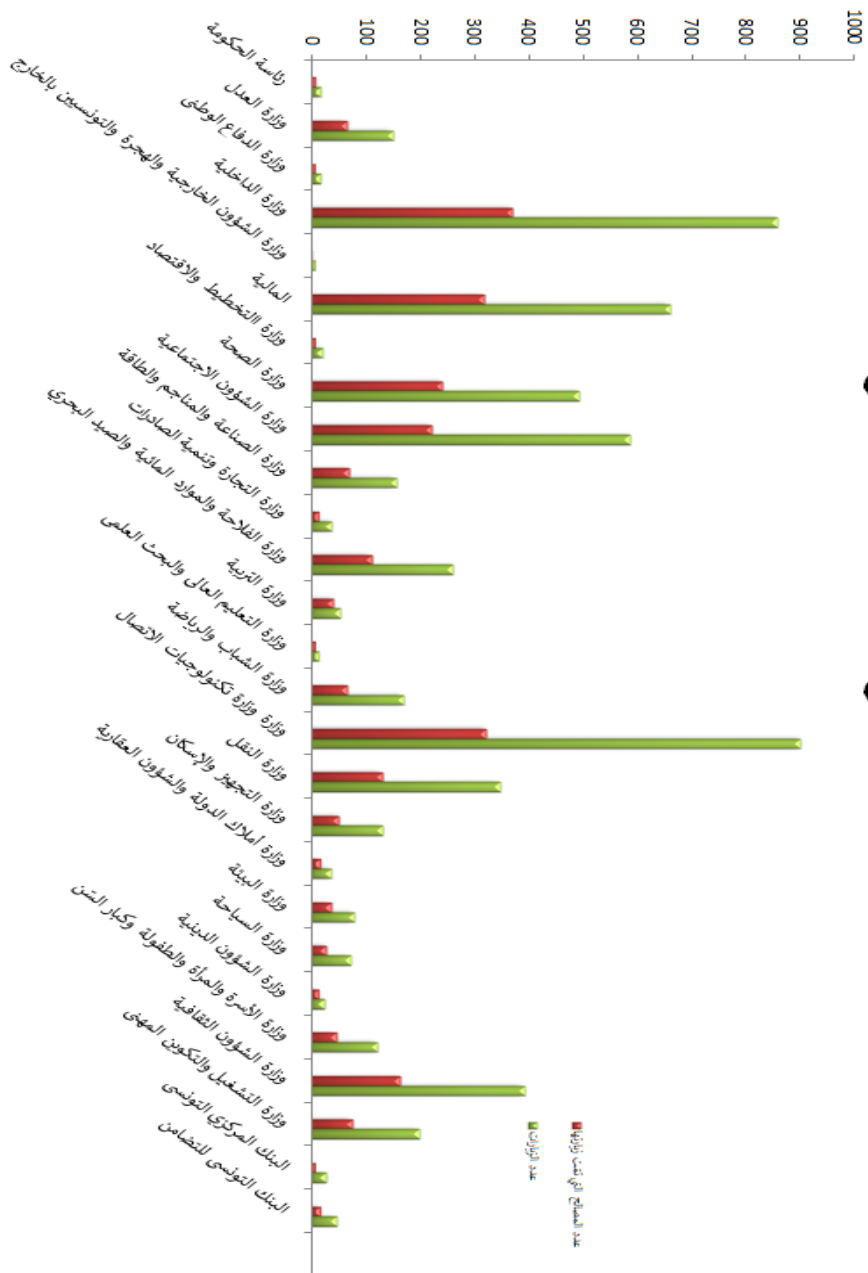
## توزيع الزيارات والمصالح حسب الولايات



جدول عدد 2 : توزيع الزيارات والمصالح حسب الوزارات

عدد الزيارات	عدد المصالح التي تمت زيارتها	
18	9	رئاسة الحكومة
150	66	وزارة العدل
18	7	وزارة الدفاع الوطني
861	372	وزارة الداخلية
8	2	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
661	318	وزارة المالية
22	8	وزارة الاقتصاد والتخطيط
495	242	وزارة الصحة
588	223	وزارة الشؤون الاجتماعية
200	71	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
39	14	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
261	111	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
55	42	وزارة التربية
14	8	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
170	67	وزارة الشباب والرياضة
902	323	وزارة تكنولوجيات الإتصال
348	130	وزارة النقل
133	52	وزارة التجهيز والإسكان
36	17	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
79	37	وزارة البيئة
73	29	وزارة السياحة
25	14	وزارة الشؤون الدينية
121	47	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
393	165	وزارة الشؤون الثقافية
199	75	وزارة التشغيل والتكوين المهني
28	8	البنك المركزي التونسي
46	17	البنك التونسي للتضامن
<b>5943</b>	<b>2474</b>	<b>المجموع</b>

## توزيع الزيارات والمصالح حسب الوزارات



## ب- توزيع ملاحظات فريق المواطن الرقيب حسب محاور المعاينة :

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

### 1- الإستقبال :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
33%	1	6,82%	3	93,18%	41	44	رئاسة الحكومة
37,80%	31	18,18%	82	81,82%	369	451	وزارة العدل
100,00%	2	4,26%	2	95,74%	45	47	وزارة الدفاع الوطني
23,93%	235	32,22%	982	67,78%	2066	3048	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	9	9	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
36,12%	164	21,58%	454	78,42%	1650	2104	وزارة المالية
70,00%	7	20,00%	10	80,00%	40	50	وزارة الاقتصاد والتخطيط
3,29%	13	23,36%	395	76,64%	1296	1691	وزارة الصحة
57,33%	215	21,22%	375	78,78%	1392	1767	وزارة الشؤون الاجتماعية
69,34%	95	24,08%	137	75,92%	432	569	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
27,78%	5	18,00%	18	82,00%	82	100	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
47,42%	101	26,26%	213	73,74%	598	811	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
0,00%	0	26,36%	58	73,64%	162	220	وزارة التربية
14,29%	2	24,14%	14	75,86%	44	58	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
29,92%	38	27,55%	127	72,45%	334	461	وزارة الشباب والرياضة
32,47%	264	32,33%	813	67,67%	1702	2515	وزارة تكنولوجيا الإتصال
5,87%	24	41,82%	409	58,18%	569	978	وزارة النقل
39,58%	38	24,49%	96	75,51%	296	392	وزارة التجهيز والإسكان
69,57%	16	17,83%	23	82,17%	106	129	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	40,36%	111	59,64%	164	275	وزارة البيئة
14,55%	8	25,23%	55	74,77%	163	218	وزارة السياحة
17,65%	6	35,42%	34	64,58%	62	96	وزارة الشؤون الدينية
16,48%	15	29,45%	91	70,55%	218	309	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
78,53%	150	19,53%	191	80,47%	787	978	وزارة الشؤون الثقافية
26,96%	31	20,28%	115	79,72%	452	567	وزارة التشغيل والتكوين المهني
50,00%	4	14,29%	8	85,71%	48	56	البنك المركزي التونسي
27,27%	9	28,21%	33	71,79%	84	117	البنك التونسي للتضامن
<b>30,40%</b>	<b>1474</b>	<b>26,85%</b>	<b>4849</b>	<b>73,15%</b>	<b>13211</b>	<b>18060</b>	<b>المعدل الإجمالي</b>

2- المظهر العام لمبنى المؤسسة :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجملي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
0%	0	3,85%	1	96,15%	25	26	رئاسة الحكومة
50,88%	29	24,57%	57	75,43%	175	232	وزارة العدل
(*)				100,00%	23	23	وزارة الدفاع الوطني
19,10%	34	14,14%	178	85,86%	1081	1259	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	3	3	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
48,51%	49	9,47%	101	90,53%	966	1067	وزارة المالية
100,00%	1	4,17%	1	95,83%	23	24	وزارة الاقتصاد والتخطيط
4,91%	14	30,84%	285	69,16%	639	924	وزارة الصحة
67,68%	67	12,58%	99	87,42%	688	787	وزارة الشؤون الاجتماعية
80,65%	25	13,25%	31	86,75%	203	234	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
(*)				100,00%	44	44	وزارة التجارة تنمية الصادرات
64,13%	59	22,83%	92	77,17%	311	403	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
0,00%	0	22,05%	28	77,95%	99	127	وزارة التربية
100,00%	1	4,00%	1	96,00%	24	25	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
39,24%	31	31,60%	79	68,40%	171	250	وزارة الشباب والرياضة
30,58%	37	12,09%	121	87,91%	880	1001	وزارة تكنولوجيا الإتصال
12,39%	27	45,23%	218	54,77%	264	482	وزارة النقل
33,33%	5	8,98%	15	91,02%	152	167	وزارة التجهيز والإسكان
75,00%	3	8,16%	4	91,84%	45	49	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	23,73%	28	76,27%	90	118	وزارة البيئة
20,00%	1	5,15%	5	94,85%	92	97	وزارة السياحة
66,67%	2	7,50%	3	92,50%	37	40	وزارة الشؤون الدينية
29,17%	7	15,69%	24	84,31%	129	153	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
65,32%	81	21,83%	124	78,17%	444	568	وزارة الشؤون الثقافية
30,56%	11	13,58%	36	86,42%	229	265	وزارة التشغيل والتكوين المهني
(*)				100,00%	29	29	البنك المركزي التونسي
100,00%	3	5,56%	3	94,44%	51	54	البنك التونسي للتضامن
<b>31,75%</b>	<b>487</b>	<b>18,15%</b>	<b>1534</b>	<b>81,85%</b>	<b>6917</b>	<b>8451</b>	<b>المعدل الإجمالي</b>

### 3- ظروف العمل :

الإجراءات المتخذة	الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
	عدد	%	عدد	%		
(*)				100,00%	7	رئاسة الحكومة
42,86%	3	11,29%	7	88,71%	55	وزارة العدل
(*)				100,00%	6	وزارة الدفاع الوطني
13,33%	6	12,50%	45	87,50%	315	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	1	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
77,27%	17	6,96%	22	93,04%	294	وزارة المالية
(*)				100,00%	7	وزارة الاقتصاد والتخطيط
8,70%	2	11,73%	23	88,27%	173	وزارة الصحة
69,23%	27	16,39%	39	83,61%	199	وزارة الشؤون الاجتماعية
77,78%	7	13,43%	9	86,57%	58	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
(*)				100,00%	12	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
50,00%	4	7,84%	8	92,16%	94	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
0,00%	0	11,54%	3	88,46%	23	وزارة التربية
(*)				100,00%	7	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
0,00%	0	15,52%	9	84,48%	49	وزارة الشباب والرياضة
30,00%	18	19,61%	60	80,39%	246	وزارة تكنولوجيا الاتصال
2,17%	1	34,85%	46	65,15%	86	وزارة النقل
66,67%	2	6,25%	3	93,75%	45	وزارة التجهيز والإسكان
(*)				100,00%	15	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	33,33%	11	66,67%	22	وزارة البيئة
25,00%	1	13,79%	4	86,21%	25	وزارة السياحة
100,00%	2	15,38%	2	84,62%	11	وزارة الشؤون الدينية
28,57%	2	17,50%	7	82,50%	33	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
41,67%	5	9,84%	12	90,16%	110	وزارة الشؤون الثقافية
66,67%	2	4,35%	3	95,65%	66	وزارة التشغيل والتكوين المهني
(*)				100,00%	8	البنك المركزي التونسي
(*)				100,00%	15	البنك التونسي للتضامن
<b>31,63%</b>	<b>99</b>	<b>13,64%</b>	<b>313</b>	<b>86,36%</b>	<b>1982</b>	<b>المعدل الإجمالي</b>

4- الأعران :

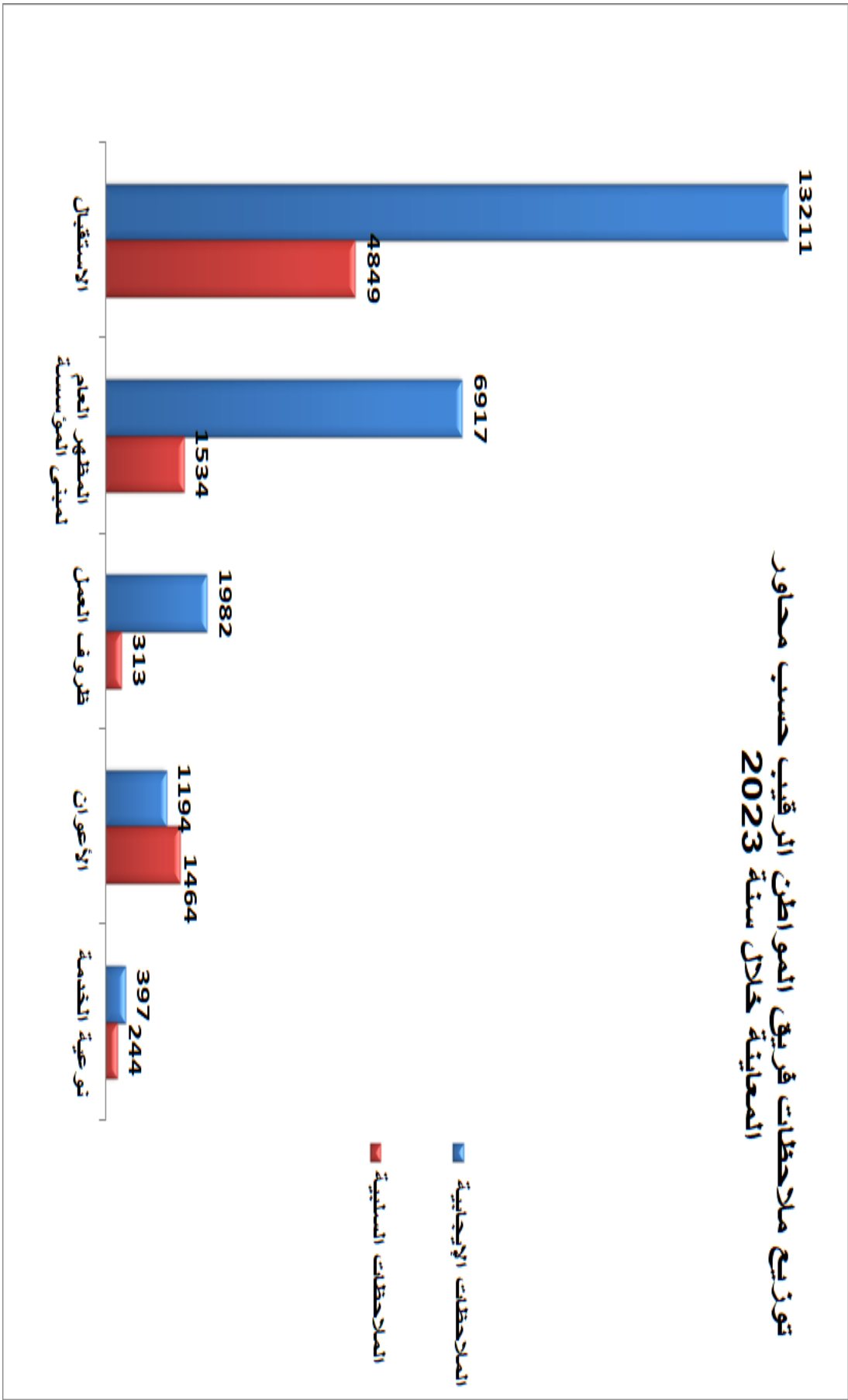
الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
50,00%	1	33,33%	2	66,67%	4	6	رئاسة الحكومة
50,00%	6	29,27%	12	70,73%	29	41	وزارة العدل
(*)				100,00%	4	4	وزارة الدفاع الوطني
28,89%	104	61,86%	360	38,14%	222	582	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	1	1	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
65,79%	25	21,23%	38	78,77%	141	179	وزارة المالية
(*)				100,00%	4	4	وزارة الاقتصاد والتخطيط
2,33%	1	24,43%	43	75,57%	133	176	وزارة الصحة
73,27%	74	49,75%	101	50,25%	102	203	وزارة الشؤون الاجتماعية
73,02%	46	69,23%	63	30,77%	28	91	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
20,00%	2	58,82%	10	41,18%	7	17	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
48,78%	20	44,09%	41	55,91%	52	93	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
0,00%	0	31,03%	9	68,97%	20	29	وزارة التربية
33,33%	2	60,00%	6	40,00%	4	10	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
20,00%	2	24,39%	10	75,61%	31	41	وزارة الشباب والرياضة
32,16%	128	73,84%	398	26,16%	141	539	وزارة تكنولوجيا الاتصال
3,38%	7	78,41%	207	21,59%	57	264	وزارة النقل
62,50%	15	57,14%	24	42,86%	18	42	وزارة التجهيز والإسكان
50,00%	1	22,22%	2	77,78%	7	9	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	59,09%	26	40,91%	18	44	وزارة البيئة
7,14%	2	70,00%	28	30,00%	12	40	وزارة السياحة
0,00%	0	16,67%	2	83,33%	10	12	وزارة الشؤون الدينية
17,65%	6	61,82%	34	38,18%	21	55	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
83,33%	15	16,98%	18	83,02%	88	106	وزارة الشؤون الثقافية
20,83%	5	48,00%	24	52,00%	26	50	وزارة التشغيل والتكوين المهني
100,00%	5	50,00%	5	50,00%	5	10	البنك المركزي التونسي
0,00%	0	10,00%	1	90,00%	9	10	البنك التونسي للتضامن
<b>31,90%</b>	<b>467</b>	<b>55,08%</b>	<b>1464</b>	<b>44,92%</b>	<b>1194</b>	<b>2658</b>	<b>المعدل الإجمالي</b>

5- نوعية الخدمة :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
100,00%	1	50,00%	1	50,00%	1	2	رئاسة الحكومة
16,67%	1	40,00%	6	60,00%	9	15	وزارة العدل
(*)				100,00%	3	3	وزارة الدفاع الوطني
59,18%	29	41,18%	49	58,82%	70	119	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	2	2	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
51,61%	16	36,47%	31	63,53%	54	85	وزارة المالية
(*)				100,00%	1	1	وزارة الاقتصاد والتخطيط
14,29%	4	100,00%	28	0,00%	0	28	وزارة الصحة
87,18%	34	48,15%	39	51,85%	42	81	وزارة الشؤون الاجتماعية
60,00%	3	35,71%	5	64,29%	9	14	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
100,00%	1	16,67%	1	83,33%	5	6	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
100,00%	9	42,86%	9	57,14%	12	21	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
(*)				100,00%	8	8	وزارة التربية
100,00%	1	33,33%	1	66,67%	2	3	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
0,00%	0	31,58%	6	68,42%	13	19	وزارة الشباب والرياضة
55,17%	16	36,25%	29	63,75%	51	80	وزارة تكنولوجيا الاتصال
50,00%	3	26,09%	6	73,91%	17	23	وزارة النقل
85,71%	6	41,18%	7	58,82%	10	17	وزارة التجهيز والإسكان
100,00%	1	25,00%	1	75,00%	3	4	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	16,67%	2	83,33%	10	12	وزارة البيئة
(*)				100,00%	7	7	وزارة السياحة
(*)				100,00%	3	3	وزارة الشؤون الدينية
33,33%	1	37,50%	3	62,50%	5	8	وزارة الأسرة و المرأة والطفولة وكبار السن
36,36%	4	20,75%	11	79,25%	42	53	وزارة الشؤون الثقافية
87,50%	7	40,00%	8	60,00%	12	20	وزارة التشغيل والتكوين المهني
100,00%	1	50,00%	1	50,00%	1	2	البنك المركزي التونسي
(*)				100,00%	5	5	البنك التونسي للتضامن
<b>56,56%</b>	<b>138</b>	<b>38,07%</b>	<b>244</b>	<b>61,93%</b>	<b>397</b>	<b>641</b>	<b>المعدّل الإجمالي</b>



توزيع ملاحظات فريق المواطنين الرقيب حسب محاور المعاينة خلال سنة 2023



## ج- درجة تجاوب الوزارات مع ملاحظات فريق المواطن الرقيب :

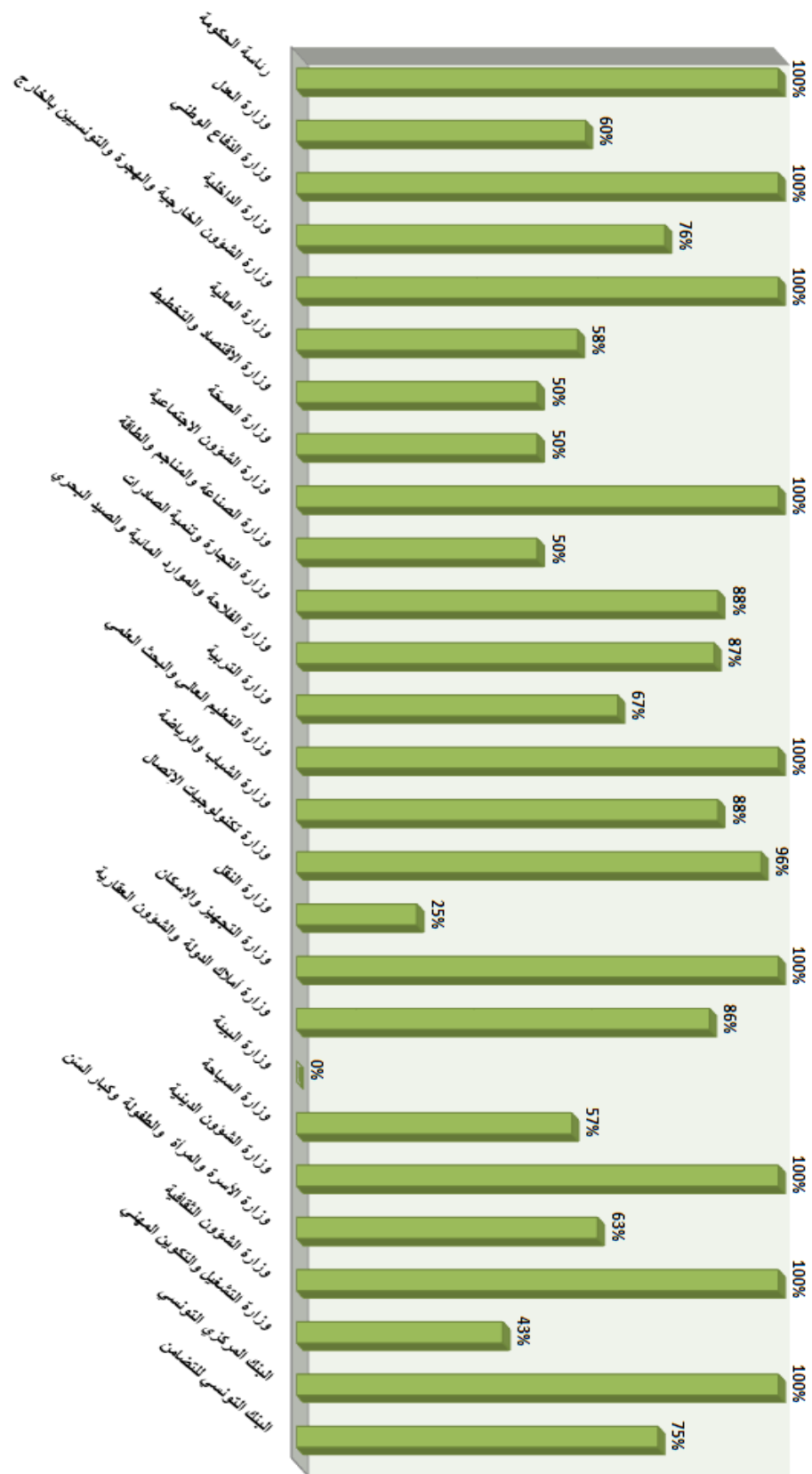
بلغت نسبة الردود الإجمالية على المراسلات 76 % (جدول عدد 3) وتوزعت ملاحظات فريق المواطن الرقيب إلى 73.79 % ملاحظات إيجابية و 26.21 % ملاحظات سلبية أما نسبة الإستجابة الجمالية فقد بلغت 31.71 % (جدول عدد 4).

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

الوزارات	نسبة الردّ
رئاسة الحكومة	100%
وزارة العدل	60%
وزارة الدفاع الوطني	100%
وزارة الداخلية	76%
وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج	100%
وزارة المالية	58%
وزارة الاقتصاد والتخطيط	50%
وزارة الصحة	50%
وزارة الشؤون الاجتماعية	100%
وزارة الصناعة والمناجم والطاقة	50%
وزارة التجارة وتنمية الصادرات	88%
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	87%
وزارة التربية	67%
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	100%
وزارة الشباب والرياضة	88%
وزارة تكنولوجيا الإتصال	96%
وزارة النقل	25%
وزارة التجهيز والإسكان	100%
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	86%
وزارة البيئة	0%
وزارة السياحة	57%
وزارة الشؤون الدينية	100%
وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن	63%
وزارة الشؤون الثقافية	100%
وزارة التشغيل والتكوين المهني	43%
البنك المركزي التونسي	100%
البنك التونسي للتضامن	75%
نسبة الردود الإجمالية	76%

\* 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.

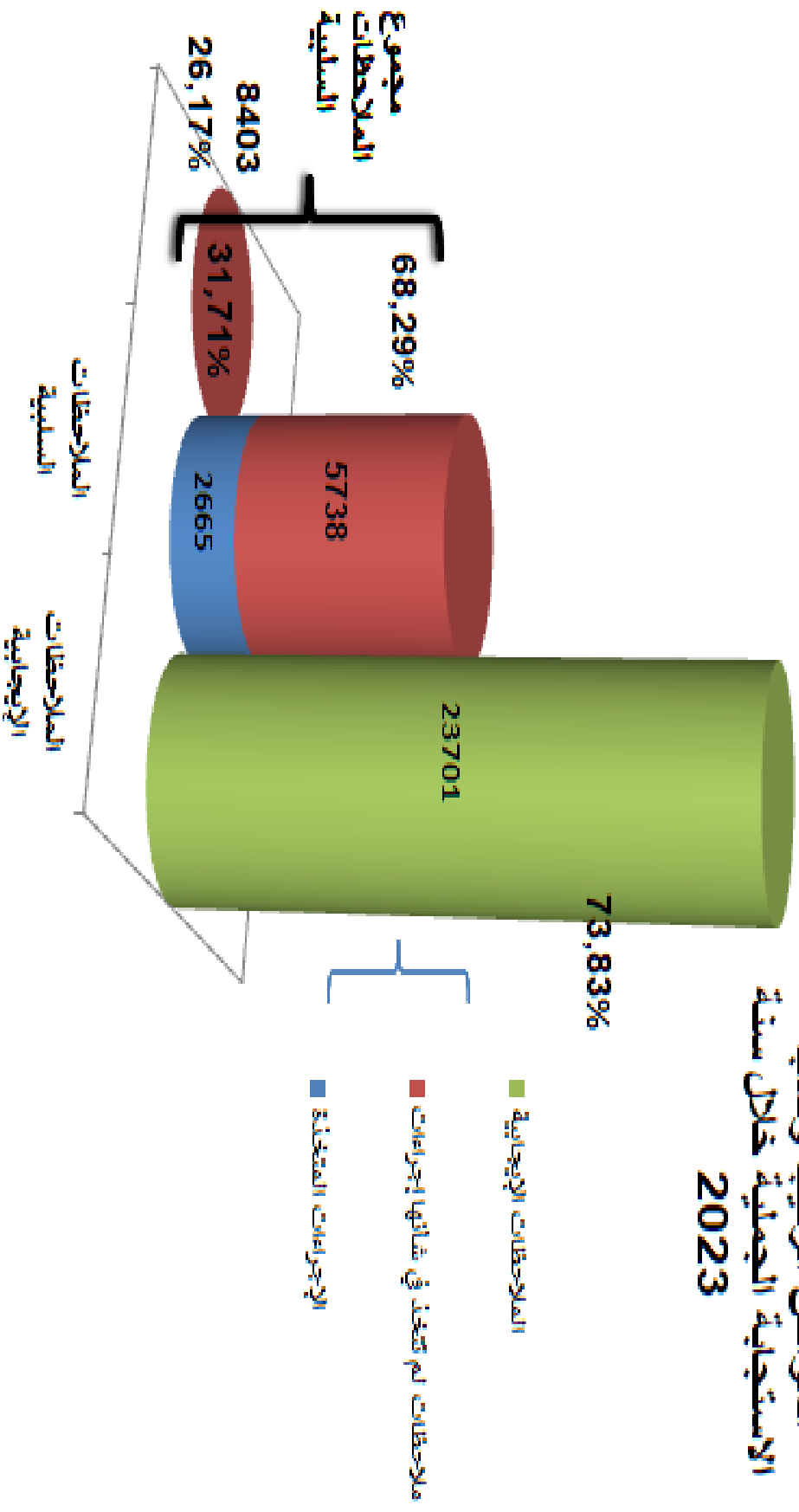
## نسبة الرد



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

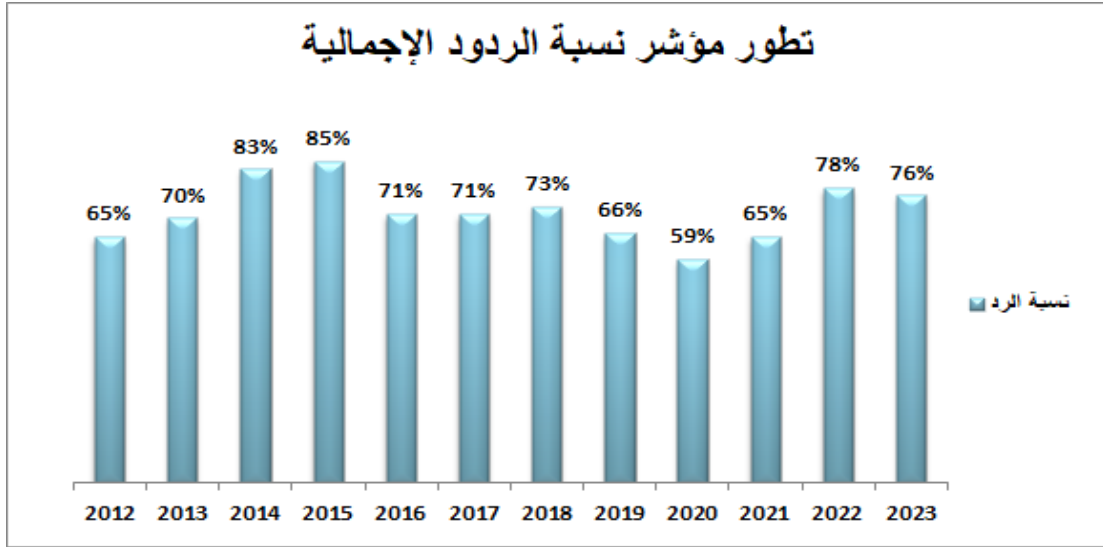
الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
50,00%	3	7,14%	6	92,86%	78	84	رئاسة الحكومة
42,68%	70	20,47%	164	79,53%	637	801	وزارة العدل
100,00%	2	2,41%	2	97,59%	81	83	وزارة الدفاع الوطني
25,28%	408	30,07%	1614	69,93%	3754	5368	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	16	16	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
41,95%	271	17,22%	646	82,78%	3105	3751	وزارة المالية
72,73%	8	12,79%	11	87,21%	75	86	وزارة الاقتصاد والتخطيط
4,39%	34	25,67%	774	74,33%	2241	3015	وزارة الصحة
63,86%	417	21,23%	653	78,77%	2423	3076	وزارة الشؤون الاجتماعية
71,84%	176	25,13%	245	74,87%	730	975	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
27,59%	8	16,20%	29	83,80%	150	179	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
53,17%	193	25,38%	363	74,62%	1067	1430	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
0,00%	0	23,90%	98	76,10%	312	410	وزارة التربية
27,27%	6	21,36%	22	78,64%	81	103	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
30,74%	71	27,86%	231	72,14%	598	829	وزارة الشباب والرياضة
32,58%	463	32,00%	1421	68,00%	3020	4441	وزارة تكنولوجيا الاتصال
7,00%	62	47,15%	886	52,85%	993	1879	وزارة النقل
45,52%	66	21,77%	145	78,23%	521	666	وزارة التجهيز والإسكان
70,00%	21	14,56%	30	85,44%	176	206	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	36,93%	178	63,07%	304	482	وزارة البيئة
13,04%	12	23,53%	92	76,47%	299	391	وزارة السياحة
24,39%	10	25,00%	41	75,00%	123	164	وزارة الشؤون الدينية
19,50%	31	28,14%	159	71,86%	406	565	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
71,63%	255	19,49%	356	80,51%	1471	1827	وزارة الشؤون الثقافية
30,11%	56	19,16%	186	80,84%	785	971	وزارة التشغيل والتكوين المهني
71,43%	10	13,33%	14	86,67%	91	105	البنك المركزي التونسي
32,43%	12	18,41%	37	81,59%	164	201	البنك التونسي للتضامن
<b>31,71%</b>	<b>2665</b>	<b>26,17%</b>	<b>8403</b>	<b>73,83%</b>	<b>23701</b>	<b>32104</b>	<b>المعدّل الإجمالي</b>

التوزيع العام لملاحظات فريق  
المواطن الرقيب ونسبة  
الاستجابة الجميلة خلال سنة  
2023



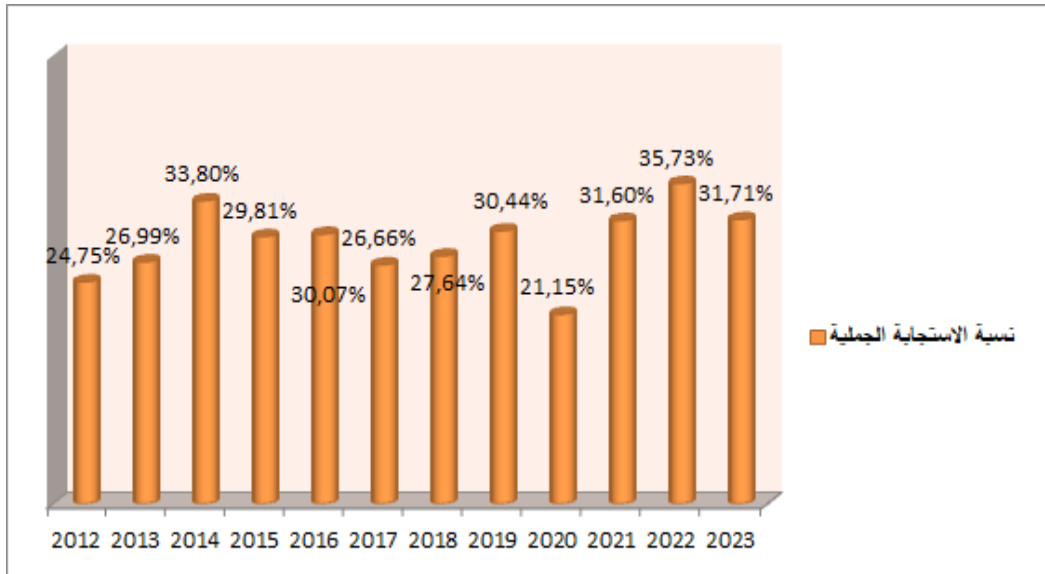
د- التحليل الإحصائي لتطور مؤشرات متابعة الوزارات لتقارير فريق المواطن الرقيب :

بلغت نسبة الردود الإجمالية 76 % خلال سنة 2023 ورغم تحسنها مقارنة بسنة 2021 وما قبلها إلا أنها لا تزال دون مستوى سنتي 2014 و2015.



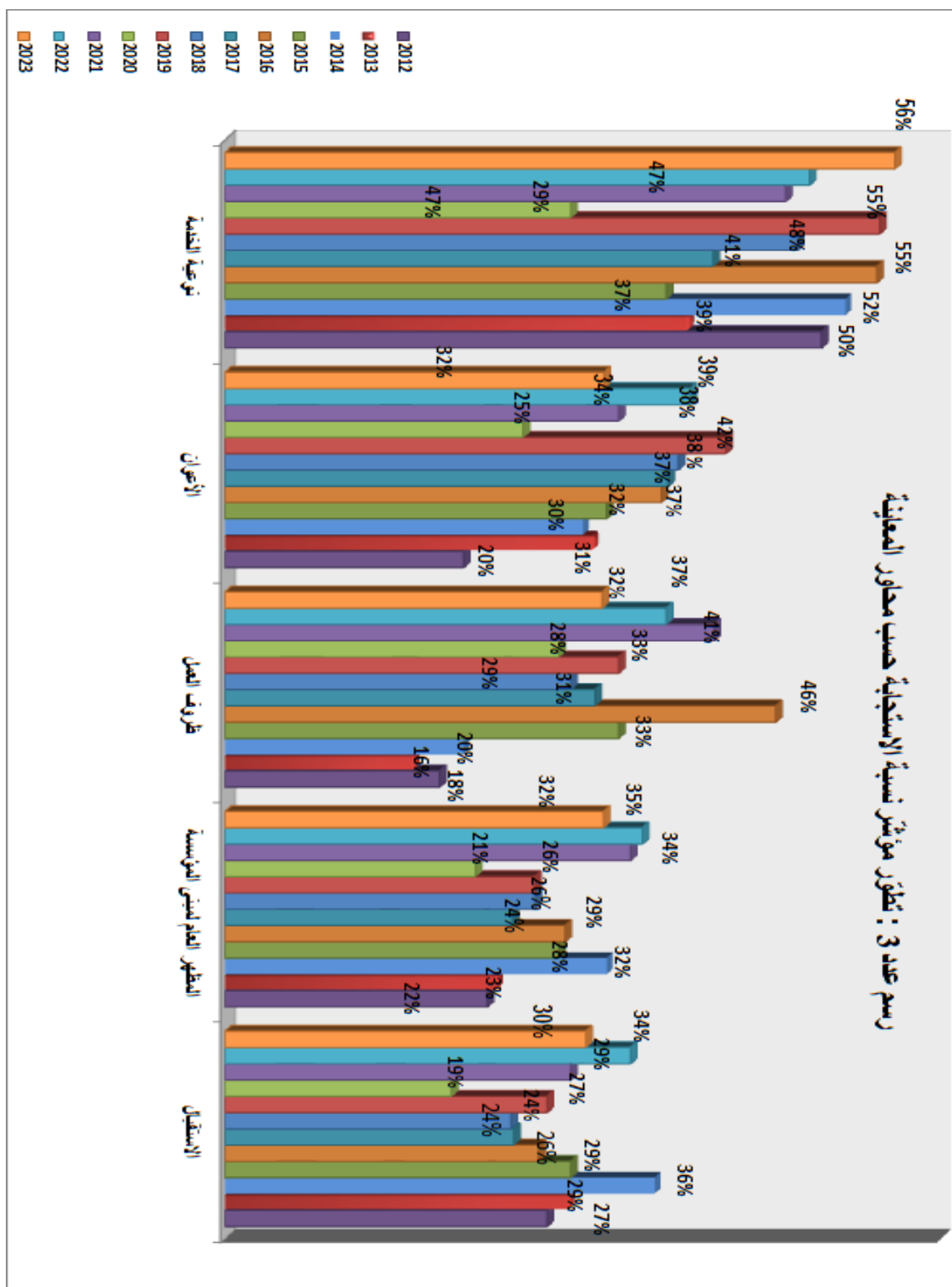
رسم عدد 1. تطور مؤشر نسبة الردود الإجمالية

شهدت نسبة الاستجابة الجمالية لملاحظات فريق المواطن الرقيب تراجعاً مقارنة بسنة 2022 كما بيّنه الرسم عدد 2 وتظل هذه النسبة دون المستوى المتوقع ويعود ذلك لنوعية الإجابات المتحصّل عليها من بعض الوزارات والتي كانت ذات صبغة عامّة لا يمكن اعتمادها في احتساب نسبة الاستجابة كما أنّ بعض الإجراءات يتطلب إنجازها رصد اعتمادات لا تكون متوفرة أو تتجاوز آجال تنفيذها السنّة أي الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير السنوي.



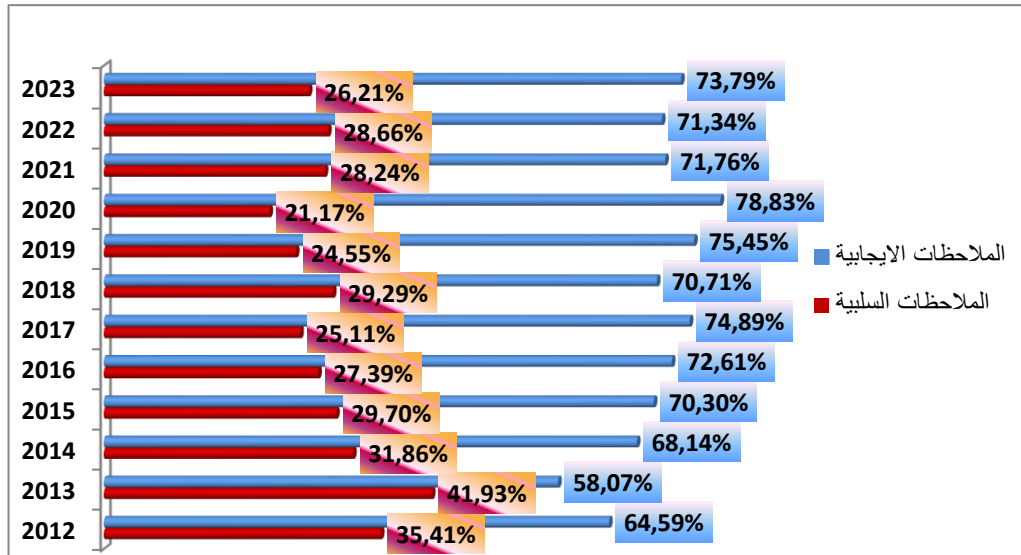
رسم عدد 2. تطور نسبة الاستجابة الجمالية لملاحظات فريق المواطن الرقيب

وتجدر الإشارة إلى أنه رغم التحسن الملحوظ لنسبة الاستجابة مقارنة بالسنوات الماضية فإن تطور هذه النسب لم يبلغ المستوى المأمول بإعتبارها لم تتجاوز 50 % ويرجع ذلك إلى ضعف نسبة الإستجابة 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 عملية المتابعة.



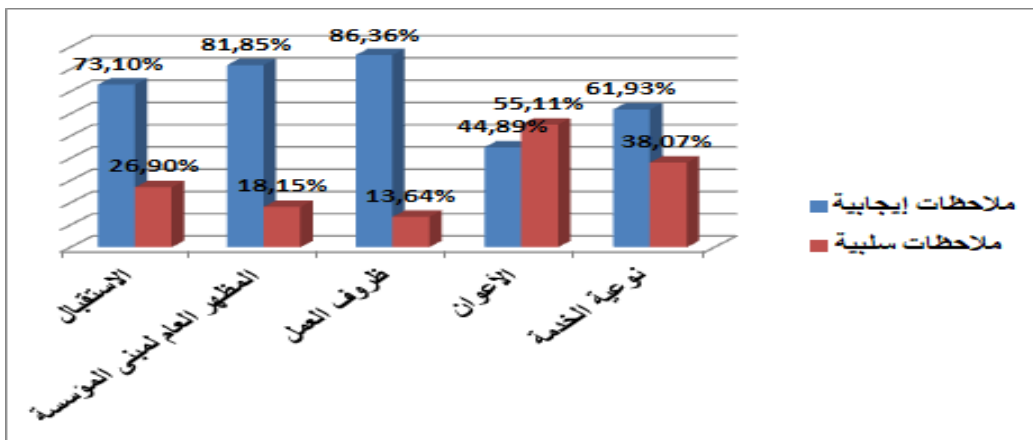
ويبرز الرّسم عدد 3 بوضوح تراجعاً في معدلات الإستجابة إلى ملاحظات فريق المواطن الرّقيب حسب محاور المعاينة الأساسيّة مقارنةً بسنة 2022 ما عدى المحور الخاص بنوعية الخدمة الذي شهد تحسناً بحوالي 9 % مقارنةً بالسنة الفارطة.

وتجدر الإشارة إلى أنّ نسبة الملاحظات الإيجابيّة المسجّلة خلال زيارات فريق المواطن الرّقيب شهدت تحسناً مقارنةً بنسبة 2022 . كما أنّه تمّ تسجيل تراجعاً طفيفاً في نسبة الملاحظات السّلبية مقارنةً بسنتي 2021 و2022 كما هو مبين بالرّسم عدد 4.



رسم عدد 4. تطوّر نسبة الملاحظات الإيجابيّة والسّلبية خلال الفترة الممتدة من 2012 إلى 2023

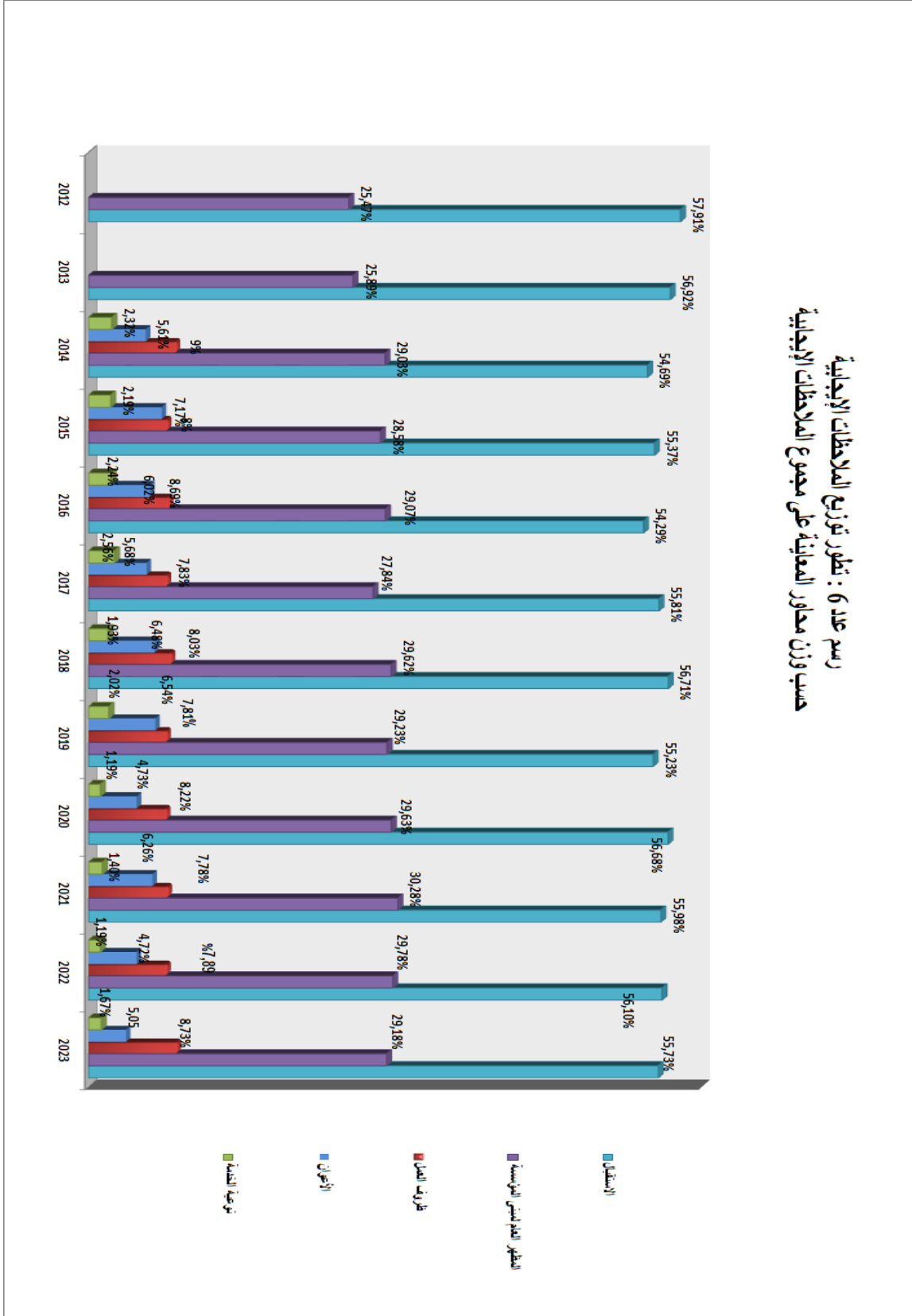
ويتبيّن من الرسم عدد 5 المتعلق بتوزيع الملاحظات الإيجابية والسلبية حسب محاور المعاينة خلال سنة 2023، أن نسبة الملاحظات السلبية من مجموع الملاحظات ترتفع بصفة جيّية في المحور المتعلق بتصرفات الأعوان مقارنةً ببقية المحاور، إذ بلغت هذه النسبة حوالي 55 % (58% لسنة 2022 و59% لسنة 2021) مقابل حوالي 13 و18 % بالنسبة إلى المحورين المتعلقين بظروف العمل والمظهر لمبنى العام المؤسسة. وتعتبر هذه الأرقام مرتفعة نسبياً إذ تعكس عدم رضا المواطنين عن تصرفات الأعوان ببعض القطاعات خلال عدد من الزيارات.



رسم عدد 5. توزيع نسبة الملاحظات الإيجابيّة والسّلبية حسب محاور المعاينة خلال سنة 2023



وبالرجوع إلى تحليل أهمية محاور المعاينة في التطور الذي شهدته الملاحظات الإيجابية يتبين وجود استقرار في نسبة الملاحظات الإيجابية بالعناصر المتعلقة بالاستقبال والمظهر العام لمبنى المؤسسة وظروف العمل ارتفاعا نسبيا لمحوري الأعوان ونوعية الخدمة وذلك مقارنة بسنة 2022 كما هو مبين بالرسم عدد 6.



## 2- المهّمات الموجهة :

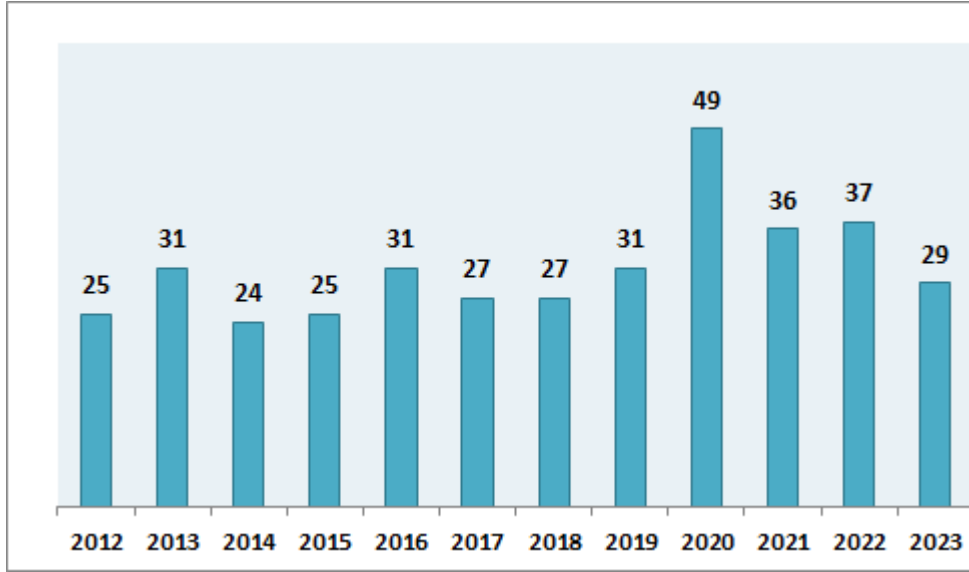
قام فريق المواطن الرقيب خلال سنة 2023 بإنجاز 29 مهمّة موجهة، خصّصت لمعاينة سير العمل بالمصالح العموميّة وتقييم جودة خدماتها الإداريّة ومتابعة مدى تطبيق الإصلاحات والتبسيطات الإداريّة التي تمّ إقرارها، أسفرت عن توجيه 120 مراسلة إلى الوزارات المعنيّة.

وقد بلغت نسبة الردّ عليها 72.50% كما هو مبين بالجدول عدد 5.

جدول عدد 5 : نسب ردود الوزارات على المراسلات المتعلقة بالمهمّات الموجهة خلال سنة 2023

المهمّات الموجهة			الوزارات
نسبة الرد	عدد الردود	عدد المراسلات	
100,00%	18	18	رئاسة الحكومة
40,00%	2	5	وزارة العدل
100,00%	4	4	وزارة الدفاع الوطني
100,00%	6	6	وزارة الداخلية
100,00%	4	4	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
40,00%	2	5	وزارة المالية
33,33%	1	3	وزارة الاقتصاد والتخطيط
50,00%	2	4	وزارة الصحة
100,00%	5	5	وزارة الشؤون الاجتماعية
0,00%	0	4	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
100,00%	4	4	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
50,00%	2	4	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
100,00%	3	3	وزارة التربية
100,00%	5	5	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
75,00%	3	4	وزارة الشباب والرياضة
90,00%	9	10	وزارة تكنولوجيا الإتصال
0,00%	0	5	وزارة النقل
100,00%	5	5	وزارة التجهيز والإسكان
66,67%	2	3	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	3	وزارة البيئة
0,00%	0	3	وزارة السياحة
100,00%	4	4	وزارة الشؤون الدينية
100,00%	3	3	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
100,00%	3	3	وزارة الشؤون الثقافية
0,00%	0	3	وزارة التشغيل والتكوين المهني
<b>72,50%</b>	<b>87</b>	<b>120</b>	<b>معدل نسب الردود</b>

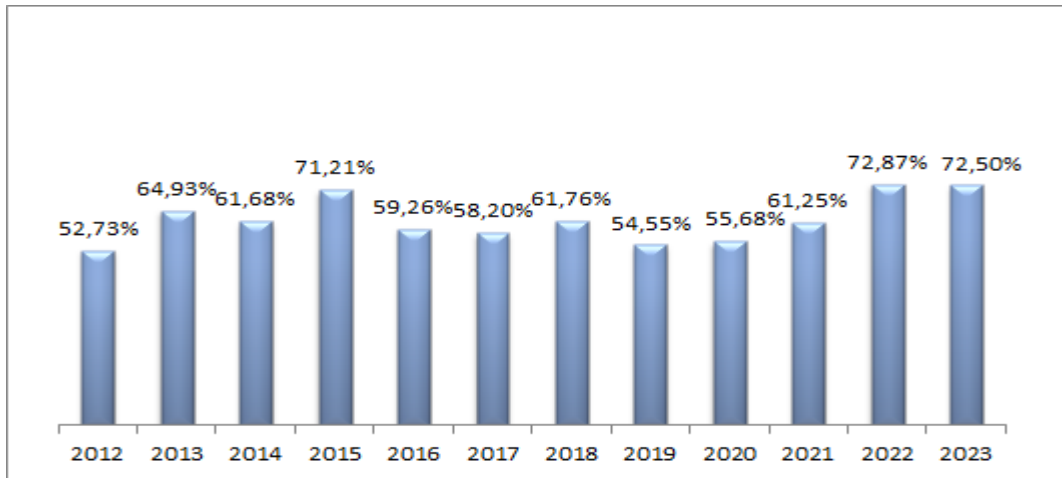
وشهد عدد المهّمات الموجّهة المنجزة خلال سنة 2023 تراجعاً مقارنة بسنة 2022 ليظل قريباً من المعدّل السنوي لهذا الصّنف من التّدخل كما هو مبين بالرّسم عدد 7.



رسم عدد 7. تطور عدد المهّمات الموجّهة من سنة 2012 إلى سنة 2023

وعرفت نسبة الرّد على المهّمات الموجّهة المسجّلة في سنة 2023 (72.50%) استقراراً مقارنة بنسبة الرّد التي كانت في حدود 72.87% سنة 2022.

وقد بلغ معدّل نسبة الرّد على المهّمات الموجّهة حوالي 62% خلال السنوات المبينة بالرّسم عدد 8 وهي نسبة تعتبر إجمالاً طيبة خاصة وأنّ الإجابات الواردة من قبل الوزارات، تضمّنت غالباً إجراءات تصحيحية لتلافي الإخلالات والنقائص المسجّلة ودعم الإيجابيات ويتمّ غالباً إتخاذها في إطار برنامج عمل الوزارة وذلك بعد دراسة الملاحظات والتوصيات المقترحة في شأنها.



رسم عدد 8. تطور مؤشر نسبة الرد الإجمالية للمهّمات الموجّهة

### 3- الملفات المتأكّدة :

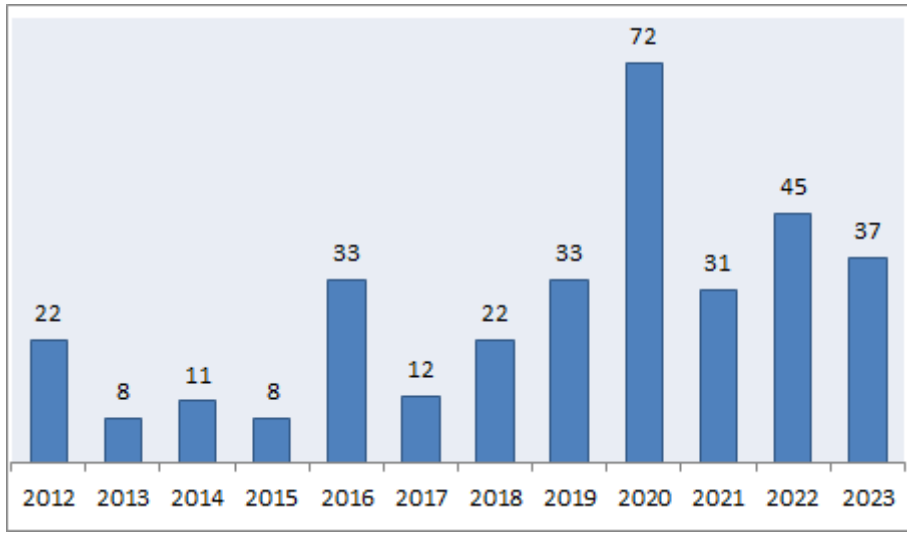
في إطار المهامّ الموكولة إليه، عاين فريق "المواطن الرقيب" بعض الظواهر والسلوكيات التي لها صلة بتصرّفات الأعوان العموميين أو أحداثا لها انعكاس سلبي على السير العادي للمرفق العامّ.

وقد أسفرت عن إرسال 37 مراسلة عاجلة نظرا لصبغتها المتأكّدة إلى الوزارات المبيّنة بالجدول عدد 6.

جدول عدد 6 : نسب ردود الوزارات على المراسلات المتعلقة بالملفات المتأكّدة خلال سنة 2023

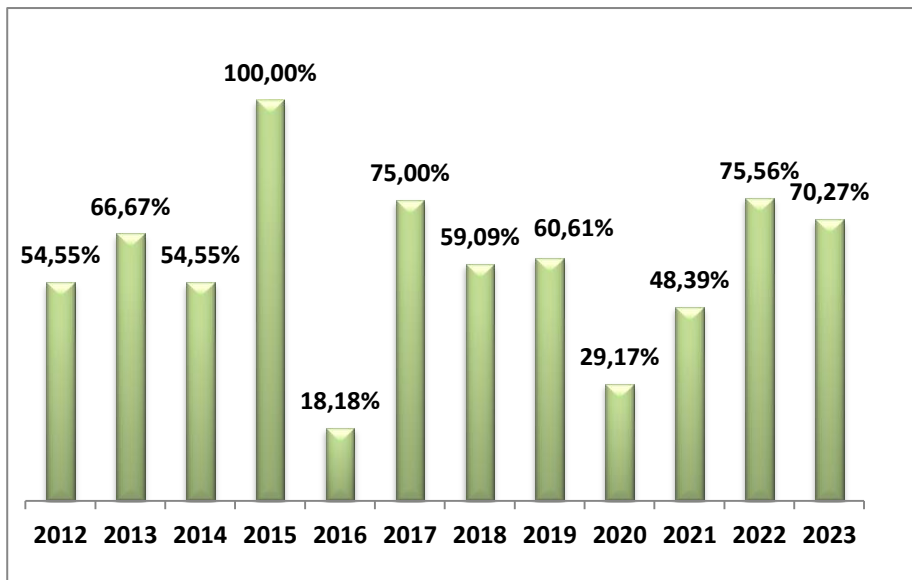
الملفات العاجلة			الوزارات
نسبة الرد	عدد الردود	عدد المراسلات	
100,00%	1	1	وزارة العدل
57,14%	4	7	وزارة الداخلية
33,33%	1	3	وزارة المالية
40,00%	2	5	وزارة الصحّة
100,00%	2	2	وزارة الشؤون الاجتماعية
100,00%	3	3	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
50,00%	1	2	وزارة التربية
100,00%	2	2	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
100,00%	6	6	وزارة تكنولوجيايات الإتصال
33,33%	1	3	وزارة النقل
100,00%	1	1	وزارة التجهيز والإسكان
100,00%	1	1	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
100,00%	1	1	وزارة الشؤون الثقافية
<b>70,27%</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>معدل نسب الردود</b>

وقد عرف عدد الملفات المتأكّدة لسنة 2023 تراجعاً مقارنةً بسنة 2022 كما هو مبين بالرّسم عدد 9.



رسم عدد 9. تطور عدد الملفات المتأكّدة من سنة 2012 إلى سنة 2023

وتمّ خلال سنة 2023 تسجيل انخفاض في نسبة الرّدود إذ بلغت هذه النسبة 70.27 % مقابل 75.56 % سنة 2022 وهي نسبة تعبر عن مجهودات الإصلاح 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 بالملفات المتأكّدة وعلى امتداد السنوات الأخيرة بلغ 59.34% وهو ما يبرز التفاعل الإيجابي مع هذا النوع من الملفات التي تكتسي صبغة خاصّة وتستدعي إتخاذ تدابير عاجلة.



**الجزء الثاني**  
**الملاحظات العامة والتوصيات**





## الباب الأوّل : الملاحظات العامّة

أسفرت الزيارات الميدانية لفريق المواطن الرقيب لمختلف المصالح العمومية عن ملاحظات عامّة نوردتها ضمن المحاور التالية :

### أوّلا : الإستقبال

شهد الإستقبال تحسنا في عدد هامّ من المصالح والهيكل العموميّة وخاصة الحاصلة منها على علامة "مرحبا" لجودة الإستقبال إذ حرصت هذه المصالح على توفير المقومات الأساسية للإستقبال من علامات توجيه ومعلقات إرشادية كافية وممرّات المعوقين وفضاءات إستقبال مجهزة بمقاعد انتظار لائقة وموزّعات قصاصات الأسقية لتنظيم عمليّة قبول المتعاملين معها والتخفيف من حدّة الإكتظاظ أمام الشبائيك المسدية للخدمات الإدارية.

الإّ أنّ بعض المصالح العموميّة خاصّة بالجهات الداخليّة ما تزال تفتقر إلى بعض مقومات الإستقبال ويحتاج الأعوان المكلفين بوظيفة الإستقبال إلى مزيد التأهيل وتنمية مهاراتهم الاتصالية والسلوكية لتأمين القبول الحسن لطالبي الخدمات.

### ثانيا : المظهر العام للمبنى

لاحظ الفريق خلال زيارته اليوميّة الاهتمام الذي توليه المصالح العمومية للمظهر العامّ للمباني العموميّة التي توجد بأغلبها متطلبات العمل الإداري إلى جانب توفير تدابير الحماية والوقاية من المخاطر لتأمين مقرّاتها وضمان سلامة أعوانها والمتعاملين معها.

الإّ أنّ بعض المصالح العموميّة تظل في حاجة إلى مزيد العناية بنظافة مقرّاتها والاهتمام بمحيطها الخارجي وتعهّد مبانيها بالصيانة الدورية (محاكم الناحية ومراكز الصحة الأساسية والوحدات المحلية للتهوض الإجتماعي والمدارس الابتدائية ودور الشباب وخلايا الإرشاد الفلاحي وغيرها من المصالح).

كما أنّه تمّت الإشارة إلى وجود مباني شاغرة وغير مستغلة بعدّة جهات وهو ما يتطلب دعوة الجهات المعنية لدراسة سبل إعادة توظيفها وحسن استغلالها.

### ثالثا : ظروف العمل

رغم توفر ظروف العمل المناسبة بالمصالح العموميّة من خلال الحرص على توفير وسائل العمل الضرورية وإعتماد منظومات معلوماتية متطورة ساهمت في الرّفح من أداء العاملين بها وتحسين جودة الخدمات الإدارية.

الإّ أنّ تقارير الفريق أشارت إلى تقادم التجهيزات الإدارية وكثرة تعطلّها وإفتقار بعض المصالح العمومية لوسائل النقل للقيام بزيارات التّفقّد والمهام الميدانية وهو ما نتج عنه تعطيلاً لمصالح المواطنين واكتظاظا غير مبرر أحيانا أخرى.

كما لاحظ الفريق نقصا في العناية بالأرشيّف وحفظه بعدد من المصالح العموميّة وعدم تخصيص الفضاءات الملائمة له وفق القواعد الجاري بها العمل.

## رابعاً : تصرفات الأعوان

أبرزت تقارير فريق المواطن الرقيب تميّز العلاقة بين الأعوان وطالبي الخدمة بعدد من المصالح العمومية التي تمت زيارتها بالإحترام المتبادل في التعامل والاستعداد لتقديم الخدمات المطلوبة وذلك بفضل الجهود المبذولة لتأطير الأعوان العموميين وحثهم على إسداء الخدمات الإدارية بالجودة المطلوبة إستجابة لانتظارات المواطنين ونفاعلا مع ملاحظات فريق المواطن الرقيب.

إلاّ أنّه لوحظ تفاقم ظاهرة عدم المواظبة في الحضور بمقرات العمل وعدم التزام بعض الأعوان بواجباتهم المهنية ووجود حالات لسوء الاستقبال والتصرف غير المرضي أو التمييز والمحاباة وعدم حمل الشارة والتدخين بالفضاءات الإدارية المخصصة للعموم وهو ما يستوجب تكثيف الرقابة الإدارية 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 على غرار المكاتب البريدية وفروع الصندوق الوطني للتأمين على المرض.

## خامساً : نوعية الخدمة

شهدت نوعية الخدمة العمومية تحسّنا بمصالح ومؤسسات عمومية عديدة خاصة تلك التي انخرطت في تمشي الجودة أو المتحصّلة على علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال. كما سعت جلّ المصالح العمومية إلى تدارك الإخلالات المسجّلة من قبل الفريق وهو ما يفسر التطور الذي شهده هذا المحور.

إلاّ أنّ هذا التحسّن لا يخفي تدمّر المواطنين من تدني جودة الخدمات المقدّمة ببعض المصالح العمومية الأخرى وتسجيل الفريق سلبيات عديدة مثل طول مدّة الانتظار وتواصل حالات الإكتظاظ خاصة خلال فترات الذروة وعدم إحترام آجال إسداء الخدمة ووجود تعقيدات على مستوى الإجراءات وتعدّد الوثائق المطلوبة لتكوين الملفات الإدارية وتشعب المسالك المتبّعة للحصول على الخدمة إضافة إلى النقص في تفاعل بعض الوزارات والهيكل العمومية مع مشاغل المواطنين عبر التراسل الإلكتروني وبواسطة الهاتف والبطء الملحوظ في إتخاذ بعض القرارات من المستوى المركزي إلى المستويات الجهوية والمحلية وهي جميعها عوامل أثرت على نوعية الخدمة العمومية ودرجة رضا المواطنين وأحدثت انطبعا سلبيا لديهم.

وعاين الفريق تعطب الشبّكة الإعلامية ببعض الهياكل العمومية على غرار أقسام الحالة المدنية و تواصل الأعطاب التي تطرأ على مستوى التجهيزات الطبية بعدد المؤسسات الاستشفائية العمومية وذلك لفترات طويلة وتباعد آجال المواعيد الطبية وعدم توفر 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 2023 جملة من التوصيات يمكن تبويبها وفق المحاور التالية :

### أولاً : الاستقبال

- 1) إيلاء العناية اللازمة بالعلم الوطني والحرص على تعهده بصفة دورية وتغييره عند الإقتضاء تطبيقاً للمناشير الصادرة في الغرض ودعوة هيكل الرقابة إلى جعل العناية به عنصراً قارراً في مختلف مهماتها.
- 2) دعم علامات التوجيه ومعلقات الإرشاد وتوحيدها من حيث المواصفات الفنية والمحتوى خاصة بالنسبة إلى الهياكل التي تنضوي تحت إشراف نفس الوزارة.
- 3) حسن استقبال المتعاملين مع الإدارة وتوفير الفضاءات الملائمة لذلك وتجهيزها بشكل يستجيب إلى متطلبات العمل الإداري وانتظارات طالبي الخدمة للحد من ظاهرة الاكتظاظ وتقليص مدة الانتظار.
- 4) الاهتمام بالأشخاص ذوي الإعاقة وإسنادهم الأولوية لدى تعاملهم مع المصالح العمومية وتيسير نفاذهم للخدمات الإدارية وذلك من خلال تركيز ممرات المعوقين وتهيئة مكاتب وشبابيك ومسالك تراعي خصوصية هذه الفئات من المتعاملين مع الإدارة وتصميم مواقع الواب العمومية وفق معايير تسهل حصولهم على الخدمات الإلكترونية.
- 5) مزيد العناية بالإستقبال الهاتفي بمختلف الوسائط المعتمدة وضمان جاهزية مؤرعات الهاتف من خلال برمجة دورات تكوينية للعاملين بها والقيام بالصيانة الوقائية الدورية والترفيف من طاقة إستيعاب الخطوط الهاتفية عند الإقتضاء وإصلاح الأعطاب الفنية التي تطرأ عليها في الإبان.

### ثانياً : المظهر العام للمبنى

- 1) تعهّد المباني العمومية بالصيانة الدورية والعناية بواجهاتها ورصد الاعتمادات المالية اللازمة لذلك والإسراع في إنجاز مشاريع ترميم وتهيئة البعض منها.
- 2) الحرص على نظافة المقرّات الإدارية ومزيد العناية بمحيطها الخارجي والتنسيق مع السّلط الجهوية والمحلية والجمعيات الناشطة في مجال العناية بالبيئة والحفاظ على نظافة المدن لتحقيق النجاعة المطلوبة.
- 3) إتخاذ التدابير الضرورية لتوفير مقومات السلامة والوقاية من المخاطر بمقرات المصالح والمؤسسات العمومية وتأمين حمايتها الذاتية حسب الترتيب الجاري بها العمل.
- 4) إحكام التصرف في المباني الإدارية للحدّ من ظاهرة تسوغ المحلات العمومية من الخواص والقيام بجرد للمباني العمومية الشاغرة وغير المستغلة والنظر في إعادة تهيئتها وتخصيصها لإيواء المصالح العمومية.
- 5) مزيد الضغط على نفقات التصرف الإداري وإحكام التصرف في تجهيزات الإدارة ووسائل عملها وتنفيذ برامج ترشيد استهلاك الطاقة والماء الصالح للشراب.

### ثالثاً : ظروف العمل

- 1) تحسين ظروف العمل بالمصالح العمومية وتوفير الوسائل الضرورية وإستغلال ما يتيحه التقنيات الحديثة للاتصالات من إمكانيات لمعالجة المطالب بالسّعة والنّجاعة المرجوتين والتقليص قدر الإمكان من تردّد المواطنين على المصالح العمومية لإيداع ملفّاتهم ومتابعة مآلها.

- (2) الصيانة الدورية للشبكات والمنظومات الإعلامية ورفع الأعطاب التي تطرأ على المعدات الفنية والتجهيزات خاصة الطيبة منها لضمان حسن سير المرفق العام واستمراريته.
- (3) مزيد العناية بالأرشيف والوثائق الإدارية وتوفير فضاءات ملائمة لحفظه وتأمين سلامته من الإتلاف وحسن التصرف فيه وإحكام تنظيمه باعتباره المصدر الرئيسي للمعلومة بالهيكل العمومية.

## رابعا : الأعوان

- (1) تأهيل الأعوان العموميين وإعداد وتنفيذ برامج تكوين لفائدتهم في المجالات ذات الصلة بمهامهم وبمختلف أوجه التصرف الإداري والمستجدات القانونية للإرتقاء بأدائهم المهني وتطوير قدرات المكلفين بالاستقبال بالمصالح العمومية نظرا لأهمية الجانب التواصلي والسلوكي في تأمين جودة خدمات الاستقبال وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن وتعزيز الثقة بينهما.
- (2) الإلتزام بإرتداء الزي الموحد وحمل الشارة الدالة على الهوية خاصة بالنسبة إلى الأعوان المتعاملين بصفة مباشرة مع المواطنين لتميزهم عن بقية الأعوان وحثهم على حسن قبول المواطنين وإرشادهم وتوجيههم بالنجاعة والسّعة المطلوبتين والتقيّد بما جاء بمدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي من مبادئ والتزامات.
- (3) متابعة حضور الأعوان ومطالبتهم بالقيام بواجباتهم المهنية وإتخاذ الإجراءات الكفيلة بتحسيس الأعوان لمزيد الانضباط وبضرورة إيلاء قيمة العمل الأهمية المطلوبة وتكثيف المراقبة الإدارية عند الإقتضاء.
- (4) مزيد الحرص على متابعة تنفيذ أحكام قانون منع التدخين بالمصالح العمومية وتطبيقا للإتفاقيات المبرمة في الغرض مع عدد من الوزارات.
- (5) تفعيل آلية إعادة توظيف الأعوان العموميين في إطار سياسة دعم الحراك الوظيفي لسدّ الشغورات الحاصلة ببعض المصالح العمومية.
- (6) درس إمكانية إقرار نظام حوافز أو فتح آفاق الترقية لتشجيع الإطارات والأعوان المكلفين بالاستقبال بما يضمن تدرجهم الطبيعي في مساراتهم المهنية وتكريم الذين تشهد تقارير فريق المواطن الرقيب بحسن استعدادهم ومعاملتهم وتميزهم في أداء مهامهم وتقديمهم أحسن الخدمات.

## خامسا : نوعية الخدمة

- (1) حثّ المصالح والمؤسسات العمومية على الانخراط في علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال وتخصيص الاعتمادات اللازمة لذلك.
- (2) تكريس المقاربة التشاركية في تقييم جودة الخدمات الإدارية ودعوة المسؤولين إلى الاعتماد على العمل الميداني للتعرف على مشاغل المواطنين وانتظاراتهم وإحداث آليات للإصغاء واستغلال أنظمة التصرف في الشكايات بالمصالح العمومية وتعميم قيس درجة رضا المتعاملين معها وحسن إستغلال ما تتضمنه صناديق الاقتراحات من ملاحظات لتحسين جودة الخدمات العمومية.
- (3) مزيد تبسيط الإجراءات والمسالك الإدارية والحدّ من التعقيدات والحرص على متابعة تنفيذها 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 بمختلف أنماطها ونقاط الإدارة السريعة تكريسا لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.

- (5) وضع المزيد من الخدمات الإدارية على الخطّ والتعريف بها لتقريبها من المواطن وتجنبيه عناء التنقل والانتظار وتطوير مواقع الواب العموميّة والحرص على تحيينها الدوري وإدراج المعطيات الضرورية بها تطبيقاً للتراتب الجاري بها العمل وتقييم محتواها والردّ على المراسلات الالكترونية للمواطنين في الأجال القانونيّة في إطار التفاعل الإيجابي مع مشاغل المواطنين والردّ على مختلف تساؤلاتهم.
- (6) إدخال مفاهيم الجودة في المناهج الدّراسيّة لنشر ثقافة الجودة وترسيخ عقلية الإمتياز لدى الأجيال القادمة.
- (7) دعم وظائف الرّقابة والتدقيق والتفقد بالمصالح والمؤسسات العمومية باعتبارها من أهم الآليات لتطوير أدائها وضمان نجاعتها.
- (8) تفعيل دور أجهزة الرقابة وتطوير أساليب عملها فيما يتعلق بمتابعة جودة الخدمات العموميّة وإقتراح التدابير التصحيحيّة لتجاوز الإخلالات المسجّلة.
- (9) تفعيل دور مكاتب العلاقات مع المواطن لإيجاد حلّ للإشكاليات التي يواجهها المواطن في علاقته بالإدارة على غرار الآليات الأخرى التي تمّ إحداثها للإنصات إلى مشاغل المواطنين مثل الموفق المصرفي والموفق العائلي والمرشد القضائي.