

من وزير الداخلية
إلى
السادة السوالة

الموضوع : حول مزيد العناية باستقبال و إرشاد المواطنين وتوجيههم .

وبعد ،في إطار تنفيذ التوصيات المنبثقة عن الندوات الجهوية للبلديات المنعقدة خلال سنة 2001 ، خاصة فيما يتعلق بتتويج وسائل إرشاد المواطنين داخل وخارج التوقيت الإداري بما يمكن من الاستجابة لمشاكل المتساكنين في أحسن الأجال والعناية باستقبالهم وتوفير الفضاءات اللازمة للغرض .

وحيث انبثقت عن الندوات الجهوية المذكورة توصيات تتعلق بـ :

- 1 - حث البلديات خاصة الكبرى للاشتراك في شبكة " خدمة الرقم الأخضر " لتمكين المواطنين من الارشادات اللازمة داخل وخارج التوقيت الإداري .
- 2 - مزيد العناية بفضاءات استقبال المواطنين من حيث تنظيم الانتظار وتوفير المطبوعات والعناية بمظهر الأعوان ورسكلتهم بصفة دورية .
- 3 - تركيز لوحات بيانية وتوجيهية بمقرات البلديات لإرشاد المنفعين بخدماتها.

- 4 - الحرص على تزويد مكاتب الاستقبال بأدلة الإجراءات اللازمة في كل القطاعات مع العمل على تحيينها دوريا .

وإن تجسيم هذه التوصيات يتطلب :

— بالنسبة للاشتراك في خدمة الرقم الأخضر : تولى البلدية مركز الولاية وبقية البلديات الكبرى التي تضم عددا هاما من المتساكنين ، تقديم طلب اشتراك بالرقم الأخضر لدى الإقليم الجهوي التابع للديوان الوطني للاتصالات وتعيين إطار أو عون لتلقي المكالمات الصادرة عن المواطنين وإرشادهم والإجابة عن طلباتهم وعند الاقتضاء يتم تسجيل الطلبات التي تستدعي تدخلات خاصة بدفتر يتم فتحه للغرض والتنسيق مع المصالح التابعة للبلدية لمعالجتها ، مع إعداد كشوفات شهرية حول الطلبات الصادرة عن المواطنين عبر الرقم الأخضر والإجراءات التي تم اتخاذها بشأنها.

— بخصوص تركيز اللوحات البيانية : يتعين في هذا المجال قيام البلديات بإعداد لوحات يتم تركيزها بالفضاءات التي تأوى المصالح البلدية (بالإدارة البلدية والدوائر البلدية) التي تسدى خدمات إلى المواطنين (الحالة المدنية — التعريف بالإمضاء والإشهاد بمطابقة النسخ للأصل — رخص البناء والتقسيم — شهادات صلوحية المحل والوقاية من الحرائق.....) تضمن بها كل الارشادات المطلوبة المتعلقة بهذه الخدمات (الوثائق المطلوبة — آجال إسداء الخدمة.....) ، مع الحرص على تحيين محتوى اللوحات بصورة آلية كلما طرأت تنقيحات تخص التشريع أو الترتيب المنظمة لمجال الخدمات المسداة .

مع التأكيد وفي إطار مزيد العناية بقبول المواطنين بمختلف المصالح البلدية على:

— تهيئة فضاءات لإستقبال المواطنين وتعهدوا والعناية بها وذلك خاصة بالنسبة للمصالح التي تشهد إسداء خدمات مكثفة إلى المواطنين (كالحالة المدنية — التعريف بالإمضاء والإشهاد بمطابقة النسخ للأصل — إيداع مطالب رخص البناء وسحب مختلف التراخيص ...) مع العمل على تركيز تجهيزات سحب تذاكر تنظيم تقديم هذه الخدمات بالبلديات مراكز الولايات وبقية البلديات الكبرى وتعميمها

تدرجيا على بقية البلديات والتأكيد على المسؤولين بالبلديات للعناية بمظهر الأعران ومشاركتهم في دورات التكوين والرسكلة بالمركز الوطني لتأهيل ورسكلة الإطارات الجهوية والبلدية .

— تزويد مكاتب الاستقبال بأدلة الإجراءات اللازمة في كل القطاعات باعتماد ما تضمنه قرار وزير الداخلية المؤرخ في 2001/9/11 المتعلق بخدمات إدارية مسداة من طرف المصالح التابعة لوزارة الداخلية وشروط إسنادها والذي تعرض إلى إجراءات الخدمات التي تسديها البلديات من حيث تكوين الملفات ومراحل الخدمة وأجال إسدائها .

ونظرا لأهمية الموضوع لاتصاله بمزيد تحسين مسالك وإجراءات إرشاد وإسداء الخدمات إلى المواطنين، المرغوب الإذن بدعوة البلديات الراجعة لكم بالنظر لاتخاذ التدابير الضرورية لتنفيذ ما تم بيانه سابقا وإعلامنا بما يتم .

والسلام %

وزير الداخلية

عبد الله الكعبي