

PREMIER MINISTÈRE

Décret n° 93-1549 du 26 juillet 1993, portant création des bureaux des relations avec le citoyen.

Le président de la République,

Sur proposition du Premier ministre,

Vu le décret n° 69-400 du 7 novembre 1969, portant création d'un Premier ministre et fixant les attributions du Premier ministre,

Vu le décret n° 70-118 du 11 avril 1970, portant organisation des services du Premier ministre, ensemble les textes qui l'ont modifié ou complété et notamment les décrets n° 71-113 du 10 avril 1971 et 87-1298 du 27 novembre 1987,

Vu le décret n° 80-526 du 8 mai 1980, fixant le régime applicable aux chargés de mission auprès des cabinets ministériels,

Vu le décret n° 88-188 du 11 avril 1988, réglementant les conditions d'attribution et de retrait des emplois fonctionnels de secrétaire général de ministère, de directeur général d'administration centrale, de directeur d'administration centrale, de sous-directeur d'administration centrale et de chef de service d'administration centrale,

Vu le décret n° 92-2143 du 10 décembre 1992, portant création de la fonction de médiateur administratif,

Vu l'avis du ministre d'Etat, ministre de l'intérieur,

Vu l'avis du ministre des finances,

Vu l'avis du tribunal administratif,

Décète :

Article premier. - Il est créé, dans chaque ministère, un bureau relevant directement du ministre, dénommé "bureau des relations avec le citoyen" chargé au niveau central, d'aider le citoyen à surmonter les difficultés qu'il pourrait rencontrer dans ses relations avec l'administration et de lui faciliter l'obtention des prestations administratives dans le cadre de la législation et de la réglementation en vigueur.

Art. 2. - Il est créé, au siège de chaque gouvernorat, un bureau relevant directement du gouverneur, dénommé "bureau des relations avec le citoyen" chargé au niveau régional, d'aider les citoyens à surmonter les difficultés qu'il pourrait rencontrer dans ses relations avec les divers services régionaux.

Art. 3. - Les bureaux des relations avec le citoyen sont chargés aux niveaux central et régional :

- d'accueillir les citoyens, de recevoir leurs requêtes et, en collaboration avec les services concernés, d'instruire ces requêtes en vue de leur trouver les solutions appropriées

- de répondre aux citoyens directement ou par correspondance

- de renseigner les citoyens sur les procédures et formalités administratives concernant l'octroi des diverses prestations et ce, directement, par correspondance ou par téléphone

- de centraliser et d'étudier les dossiers émanant du médiateur administratif ainsi que la coordination avec les différents services du ministère en vue de trouver les solutions adéquates à ces dossiers

- de déceler, à travers une analyse approfondie des requêtes des citoyens les lourdeurs et complications au niveau des procédures administratives et de proposer les réformes susceptibles de les surmonter.

Art. 4. - Il est créé au Premier ministre, un bureau central des relations avec le citoyen chargé, outre les missions visées à l'article 3 du présent décret, du suivi des activités des bureaux des relations avec le citoyen dans les différents ministères et gouvernorats.

Les bureaux des relations avec le citoyen relevant des différents ministères présentent tous les six mois un rapport d'activités au bureau central des relations avec le citoyen.

Art. 5. - Le bureau des relations avec le citoyen est dirigé par un cadre supérieur ayant une vaste connaissance des divers rouages de l'administration et des procédures et circuits en vigueur.

Il peut être octroyé aux responsables des bureaux des relations avec le citoyen la fonction de chargé de mission ou l'un des emplois fonctionnels de chef de service d'administration centrale, de sous-directeur d'administration centrale ou de directeur d'administration centrale ou un emploi fonctionnel équivalent conformément à la réglementation en vigueur.

Art. 6. - Les responsables des bureaux des relations avec le citoyen sont les correspondants du médiateur administratif et ils sont tenus d'apporter la célérité requise au traitement des réclamations qui lui sont soumises et ce, conformément aux dispositions de l'article 5 du décret susvisé n° 92-2143 du 10 décembre 1992.

Art. 7. - Les structures relevant de chaque ministère et les administrations régionales et locales sont tenues d'aider les bureaux des relations avec le citoyen dans l'accomplissement des missions qui leur sont confiées par le présent décret.

Les services précités ont l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais à ces bureaux toutes les données et informations nécessaires susceptibles de leur permettre de résoudre les questions soumises.

Art. 8. - Le Premier ministre, le ministre d'Etat ministre de l'intérieur, les ministres et secrétaires d'Etat sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 26 juillet 1993.

Zine El Abidine Ben Ali