

الأوامر والقرارات

الوزارة الأولى

الفصل 4 - أحدث بالوزارة الأولى مكتب مركزي للعلاقات مع المواطنين يتولى علاقة على المهام المنصوص عليها بالفصل الثالث من هذا الأمر متابعة أنشطة مكاتب العلاقات مع المواطن في مختلف الوزارات والولايات.

ترفع مكاتب العلاقات مع المواطن التابعة لمختلفة الوزارات تقريراً حول سير عملها كل ستة أشهر إلى المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن.

الفصل 5 - يشرف على مكتب العلاقات مع المواطن إطار ساهم له دراية واسعة بمختلف دواليب الإدارة وبالإجراءات والمسالك المعمول بها.

ويمكن أن تسند للمسؤولين على مكاتب العلاقات مع المواطن خطة مكلف بعامورية أو إحدى الخطط الوظيفية لرئيس مصلحة إدارة مركزية أو كاهية مدير إدارة مركزية أو مدير إدارة مركزية أو إحدى الخطط المعادلة لها وفقاً للترتيب الجاري بها العمل.

الفصل 6 - يتولى المسؤولون على هذه المكاتب مهمة التنسيق مع الموفق الإداري وتعجيل البت فيما يرفع إليه من شكاوي وذلك وفقاً لأحكام الفصل 5 من الأمر المشار إليه عدد 2143 لسنة 1992 المؤرخ في 10 ديسمبر 1992.

الفصل 7 - يتعين على الهياكل الراجعة بالنظر لكل وزارة وعلى الإدارات الجهوية والمحلية مساعدة مكاتب العلاقات مع المواطن في أداء المهام الموكولة لها بمقتضى هذا الأمر.

ويجب على المصالح المذكورة مد هذه المكاتب في أقرب الآجال بكل المعلومات والإرشادات اللازمة التي من شأنها أن تمكنها من حل المسائل المعروضة عليها.

الفصل 8 - الوزير الأول ووزير الدولة وزير الداخلية والوزراء وكتاب الدولة مكلفون كل فيما يخصه بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في 26 جويلية 1993.

زين العابدين بن علي

أمر عدد 1549 لسنة 1993 المؤرخ في 26 جويلية 1993 يتعلق بإحداث مكاتب العلاقات مع المواطن،

إن رئيس الجمهورية،

وبإقتراح من الوزير الأول،

بعد الاطلاع على الأمر عدد 400 لسنة 1969 المؤرخ في 7 نوفمبر 1969 المتعلق بإحداث الوزارة الأولى وضبط مشمولات الوزير الأول،

وعلى الأمر عدد 118 لسنة 1970 المؤرخ في 11 أفريل 1970 المتعلق بتنظيم مصالح الوزارة الأولى وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته وخاصة الأمرين عدد 113 لسنة 1971 و1298 لسنة 1987 المؤرخين في 10 أفريل 1971 و27 نوفمبر 1987،

وعلى الأمر عدد 526 لسنة 1980 المؤرخ في 8 ماي 1980 والمتعلق بالنظام المنطبق على المكلفين بعامورية في الدواوين الوزارية،

وعلى الأمر عدد 188 لسنة 1988 المؤرخ في 11 فيفري 1988 والمتعلق بضبط شروط اسناد الخطط الوظيفية لكاتب عام وزارة وللمدير عام إدارة مركزية وللمدير إدارية مركزية ولكاهية مدير إدارة مركزية ولرئيس مصلحة إدارة مركزية وشروط الإعفاء من هذه الخطط،

وعلى الأمر عدد 2143 لسنة 1992 المؤرخ في 10 ديسمبر 1992 والمتعلق بإحداث خطة الموفق الإداري،

وعلى رأي وزير الدولة وزير الداخلية،

وعلى رأي وزير المالية،

وعلى رأي المحكمة الإدارية.

يصدر الأمر الآتي نصه :

الفصل الأول - أحدث بكل وزارة مكتب يرجع بالنظر مباشرة إلى الوزير ويسمى «مكتب العلاقات مع المواطن» ويتولى على المستوى المركزي مساعدة المواطنين على تجاوز الصعوبات التي قد تعترضهم في تعاملهم مع الإدارة وتمكينهم من الحصول على الخدمات الإدارية في نطاق ما ينص عليه القانون والترتيب الجاري بها العمل.

الفصل 2 - أحدث بمقر كل ولاية مكتب يرجع بالنظر مباشرة إلى الوالي ويسمى «مكتب العلاقات مع المواطن» ويتولى على المستوى الجهوي مساعدة المواطنين على تجاوز الصعوبات التي قد تعترضهم في تعاملهم مع مختلف المصالح الجهوية.

الفصل 3 - تكلف مكاتب العلاقات مع المواطن سواء على المستوى المركزي أو الجهوي :

- بقبول المواطنين وتقبل شكاياتهم وعرائضهم ودراستها مع المصالح المعنية قصد إيجاد الحلول الملائمة لها

- إجابة المواطنين مباشرة أو عن طريق البريد

- إرشاد المواطنين في خصوص الإجراءات والمسالك الإدارية المعمول بها في إسداء مختلف الخدمات إليهم وذلك مباشرة أو عن طريق المراسلة أو الهاتف

- تجميع ودراسة الملفات الواردة عليها من الموفق الإداري والتنسيق مع مختلف مصالح الوزارة لإيجاد الحلول الملائمة لها

- استكشاف التعقيدات في مستوى الإجراءات الإدارية وذلك من خلال تحليل معمق لشكاوي المواطنين واقتراح الإصلاحات الكفيلة بإزالتها.