



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

إن رئيس الجمهورية،

وبإقتراح من الوزير الأول،

وعلى الأمر عدد 400 لسنة 1969 المؤرخ في 7 نوفمبر 1969 المتعلق بإحداث وزارة أولى وضبط وظائف الوزير الأول،

وعلى الأمر عدد 118 لسنة 1970 المؤرخ في 11 أبريل 1970 والمتعلق بتنظيم مصالح الوزارة الأولى،

وعلى الأمر عدد 133 لسنة 1971 و1298 لسنة 1987 المؤرخين في 10 أبريل 1971 و27 نوفمبر 1987،

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

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

وعلى الأمر عدد 2143 لسنة 1992 المؤرخ في 3 ماي 1992 الخاص بعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها،

وعلى الأمر عدد 1549 لسنة 1993 المؤرخ في 10 ديسمبر 1992 المتعلق بإحداث خطة الموفق الإداري،

وعلى رأي وزير الدولة ووزير الداخلية،

وعلى رأي وزير المالية،

وعلى رأي المحكمة الإدارية،

يصدر الأمر الآتي نصه:

الفصل الأول



– أحدثت بكل وزارة مكتب يرجع بالنظر مباشرة إلى الوزير ويسمى "مكتب العلاقات مع المواطن" ويتولى على المستوى المركزي مساعدة المواطنين على تجاوز التي قد تعترضهم في تعاونهم مع الإدارة وتمكينهم من الحصول على الخدمات الإدارية في نطاق ما ينص عليه القانون والترتيب الجاري بها العمل.

الفصل 2

– أحدثت بمقر كل ولاية مكتب يرجع بالنظر مباشرة إلى الوالي يسمى "مكتب العلاقات مع المواطن" ويتولى على المستوى الجهوي مساعدة المواطنين على تجاوز التي قد تعترضهم في تعاونهم 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.

الفصل 3 مكرر (جديد) – أضيف بمقتضى الأمر عدد 1152 لسنة 1998 المؤرخ في 25 ماي 1998 – تتولى

مكاتب العلاقات مع المواطن بالوزارات التي لها علاقة شراكة وتعاون وتفاعل مع الجمعيات تمتين الصلة مع هذه الجمعيات وذلك لـ:

– توفير التأطير الأفضل لبرامجها دون التدخل في سير أعمالها.

– تشريكها في مسيرة القطاع الذي تنشط فيه.

– دعمها وفقا للنصوص القانونية والترتيبية الجاري بها العمل.



الفصل 3 ثالثا (جديد) – أضيف بمقتضى الأمر عدد 1152 لسنة 1998 المؤرخ في 25 ماي 1998 – لا

تنظر مكاتب العلاقات مع المواطن في العرائض المتعلقة بـ:

– القضايا المنشورة لدى العدالة.

– النزاعات المتعلقة بالحياة المهنية والتي تطرأ بين الإدارة وأعوانها.

– مطالب الإعانات العينية أو النقدية.

– مطالب الشغل.

الفصل 4 (جديد)

– نصح بمقتضى الأمر عدد 2398 لسنة 1993 مؤرخ في 29 نوفمبر 1993

– أحدث بالوزارة الأولى مكتب مركزي للعلاقات مع المواطن [1] يتولى علاوة على المهام المنصوص عليها

بالفصل الثالث من هذا الأمر:

- متابعة أنشطة مكاتب العلاقات مع المواطن في مختلف الوزارات والولايات،
- وضع خطة اتصال في ميدان الإصلاح الإداري والسهل على إنجازها قصد التعريف بالإنجازات والتسهيلات الإدارية،
- ربط الصلة مع مختلف وسائل الإعلام للتعريف ببرنامج الإصلاح الإداري،
- السهر على إعداد الوسائل الإعلامية من منشورات وومضات إخبارية تلفزيونية وإذاعية ومعلقات في ميدان الإصلاح الإداري وتوزيعها وتزويد وسائل الإعلام بها،
- القيام بتقييم الإصلاحات الإدارية واقتراح السبل الكفيلة بالهوض بها،
- تقديم المساعدة التقنية لمختلف الوزارات والمؤسسات العمومية والجماعات العمومية المحلية لتطوير الإعلام في ميدان الإصلاح الإداري،
- تنسيق أنشطة الإعلام في ميدان الإصلاح الإداري بين كافة الوزارات والجماعات العمومية المحلية والمؤسسات العمومية.

يتكون المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن من فريق عمل يضم إطارات سامية يمكن أن تسند لها إحدى

الخطط الوظيفية طبقا للترتيب الجاري بها العمل.



يشرف على المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن إطار سام تسند له خطة مدير عام إدارة مركزية طبقا للتراتب الجاري بها العمل.

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

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

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

الفصل 6 – يتولى المسؤولون عن هذه المكاتب مهمة التنسيق مع الموفق الإداري وتعجيل البت فيما يرفع إليه من شكاوى وذلك وفقا لأحكام الفصل 5 من الأمر المشار إليه أعلاه عدد 2143 لسنة 1992 المؤرخ في 3 ماي 1992

الفصل 7 – يتعين على الهياكل الراجعة بالنظر إلى كل 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 الأجال بكل المعلومات والإرشادات اللازمة التي من شأنها أن تمكنها من حل المسائل المعروضة عليها.

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

تونس في 26 جويلية 1993.