



## منشور عدد 21 لسنة 1998 مؤرخ في 12 جوان 1998 حول مشمولات مكاتب

### العلاقات مع المواطن

المرجع:

الأمر عدد 1152 لسنة 1998 المؤرخ في 25 ماي 1998 والمتعلق بتنقيح الأمر عدد 1459 لسنة 1993 المؤرخ في 23 جويلية 1993 المتعلق بإحداث مكاتب العلاقات مع المواطن كما تم تنقيحه بالأمر عدد 2398 لسنة 1993 المؤرخ في 29 نوفمبر 1993

وبعد، تطبيقا للقرار الصادر عن سيادة رئيس الجمهورية بمناسبة اليوم الوطني للجمعيات والمتعلق بإحداث خلايا في صلب مكاتب العلاقات مع المواطن بالوزارات التي لها علاقة شراكة وتعاون وتفاعل مع الجمعيات، صدر الأمر المشار إليه أعلاه ليوضح المشمولات الجديدة المسندة إلى مكاتب العلاقات مع المواطن المعنية بالأمر.

كما يوضح هذا الأمر بعض مهام مكاتب العلاقات مع المواطن.

### 1. المشمولات الجديدة المسندة إلى بعض مكاتب العلاقات مع المواطن

المشمولات الجديدة المسندة إلى بعض هذه المكاتب إلى تمتين الصلة بين الوزارات والجمعيات وتمكينها من إيجاد المخاطب المناسب كلما كان لها اتصال بها.

وتجدر الإشارة إلى أن مكاتب العلاقات مع المواطن المعنية بهذا المجال هي تلك الراجعة بالنظر إلى الوزارات التي لها علاقة شراكة وتعاون وتفاعل مع إحدى أو بعض الجمعيات ولا يشترط أن تكون الجمعيات المعنية متمتعة بمنحة من قبل هذه الوزارة.

أما الوزارات التي ليس لها أي علاقة بالجمعيات فإن مكاتب العلاقات مع المواطن الراجعة إليها بالنظر غير معنية بالمشمولات الجديدة. وكذلك الشأن بالنسبة إلى مكاتب العلاقات مع المواطن بالولايات، حيث يتم الاكتفاء بالهيكل المتواجدة حاليا.

وتتمثل المهام الموكولة إلى مكتب العلاقات مع المواطن في تمتين العلاقات مع الجمعيات قصد:

■ توفير التأطير الأفضل لبرامجها،



- تشريكها في مسيرة القطاع المتصل بميدان نشاطها،
- ودعمها وفقاً للنصوص القانونية والترتيبية الجاري بها العمل

ويتجسم ذلك خاصة من خلال:

- قبول المسؤولين على الجمعيات والإصغاء إليهم، وتنظيم اجتماعات ولقاءات معهم،
- تمكين هؤلاء المسؤولين من الوثائق والمعلومات المتصلة بميادين أنشطتها،
- مساعدتهم عند الطلب على إعداد مشاريع الجمعية،
- تشريك الجمعيات في التظاهرات ومختلف الندوات واللقاءات الدراسية التي تنظمها الوزارة والتي تهتم القطاعات التي تتصل بميدان نشاطها،
- دعم الجمعيات مادياً وأديبياً،
- وبصفة عامة، إعانتها على تجاوز الصعوبات والعراقيل التي تعوق سير نشاطها.

هذا ويتعين على مكاتب العلاقات مع المواطن:

- عدم التدخل في سير الجمعية،
- عدم إملاء أي برنامج عمل عليها التعامل معها، في إطار الشراكة.

## II. توضيح بعض مهام مكاتب العلاقات مع المواطن

الأمر المشار إليه أعلاه توضيحا لبعض مهام مكاتب العلاقات مع المواطن سواء على المستوى المركزي أو الجهوي، إذ لوحظ خلط في أذهان الكثير من المواطنين وهو ما جعل هذه المكاتب تترجح تحت عدد كبير من الطلبات التي ليست من مشمولاتها كالقضايا المطروحة لدى العدالة أو مطالب الشغل أو مطالب الإعانات.

ويقتصر دور مكاتب العلاقات مع المواطن في مثل هذه الحالات على إرشاد المواطن وتوجيهه الوجهة الصحيحة.

أما النزاعات المتعلقة بالحياة المهنية والتي تطرأ بين الإدارة وأعاونها فهي ترفع إلى رئيس الإدارة المعنية عن طريق التسلسل الإداري أو إلى المحكمة الإدارية.

وبناء على ذلك فإن مكاتب العلاقات مع المواطن تتعهد بالنظر في العرائض المتعلقة خاصة بـ:



- عدم تمكن المواطن من الحصول على خدمة إدارية أو وثيقة معينة رغم كل المساعي التي قام بها لدى الإدارات المعنية،
- عدم حصول المواطن على رد من قبل الإدارة
- حصوله على رد يعتبره غير مقنع أو مفتقرا إلى سند قانوني،
- عدم الحصول على تنفيذ حكم قضائي،
- لفت نظر إلى خطر على المصلحة الخاصة أو المصلحة العامة،
- التماس مصالحه.

هذا، وإن المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن بالوزارة الأولى مكلف في إطار متابعة نشاط المكاتب والتنسيق بينها بالقيام بما من شأنه أن يساعد مكاتب العلاقات مع المواطن على إنجاز المهام الموكولة إليها.

ونظرا إلى أهمية الدور الموكول إلى مكاتب العلاقات مع المواطن لتمكينها من القيام بمهامها على أحسن وجه، يرجى من السادة الوزراء وكتاب الدولة والولاة دعمها بشريا وماديا.