

من رئيس الحكومة  
إلى  
السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة  
والولاة ورؤساء البلديات  
ورؤساء المنشآت و المؤسسات العمومية

الموضوع : حول تحسين الاستقبال ومتابعة جودة الخدمات بالمصالح العمومية.

نظرا لأهمية الاستقبال بالمصالح العمومية في تحسين العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها وتعزيز الثقة بينهما، وإعتبارا للنقائص التي أفرزتها عمليات التقييم المنجزة من قبل المصالح المعنية بوزارة الوظيفة العمومية والحكومة بخصوص جودة الخدمات والاستقبال بالمصالح العمومية فإنه يتعين إتخاذ الإجراءات التالية :

- إيلاء وظيفة الاستقبال والإرشاد ما تستحقه من أهمية خاصة من خلال تركيز علامات توجيهية داخل المصالح وخارجها وتوفير معلقات إرشاد توضح الخدمات المسداة وتوقيت العمل بشكل بارز وتهيئة الفضاءات الملائمة لاستقبال العموم وتحسين ظروف العمل وتأمين جاهزية وسائل العمل بها.

- توفير العناية اللازمة بالاستقبال الهاتفي بإعتباره إحدى قنوات التواصل مع المتعاملين مع الإدارة وإرشادهم والعمل على تكليف أعوان مؤهلين لتأمين هذه الوظيفة بالنجاعة المطلوبة.

- الحرص على إحترام توقيت فتح الشبائيك للعموم وحثّ الأعوان على ضرورة تواجدهم بها وتحليلهم بحسن المعاملة والإصغاء الجيد لطالبي الخدمة.

- نشر قائمة الخدمات الإدارية التي تسديها المصالح العمومية وشروط الانتفاع بها والمطبوعات الإدارية الخاصة بها على مواقع الواب والعمل على تحيينها كلما اقتضى الأمر ذلك.

- ضرورة إحترام الأجال المنصوص عليها بالتراتب الجاري بها العمل في الردّ على مطالب المواطنين وعرائضهم الواردة عبر الهاتف أو البريد العادي أو الالكتروني.

- تنظيم دورات تكوينية في مجال تقنيات الاستقبال والتواصل مع العموم لفائدة الأعوان الذين ترتبط وظائفهم بالتعامل المباشر مع المتعاملين مع الإدارة على غرار موظفي الهاتف وأعوان الاستقبال وأعوان النوافذ...

- دعوة الهياكل العمومية الراجعة إليكم بالنظر إلى توفير مقومات السلامة والوقاية من المخاطر بالفضاءات المختصة لاستقبال العموم والحرص على تأمين حمايتها طبقا للتراتب الجاري بها العمل.

- السعي إلى الانخراط في برنامج الحصول على علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية والعمل على تعميمها ورصد الإعتمادات اللازمة لذلك علما أنه سيتم إقرار جملة من الإجراءات التحفيزية لأفضل فضاءات الاستقبال المتميزة بمجهودها في هذا المجال.

وفي هذا الصدد تم إحداث لجنة قارة صلب وزارة الوظيفة العمومية والحوكمة تعنى بمتابعة جودة الخدمات وتقييمها. ويتعين توفير الظروف الملائمة لضمان حسن سير أعمالها.

لذا فإن السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاة ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية مدعون إلى إتخاذ التدابير اللازمة لتنفيذ مقتضيات هذا المنشور.

والسلام

رئيس الحكومة  
يوسف الشاذلي