

الجمهورية التونسية  
رئاسة الحكومة



# التقرير السنوي التاسع والعشرون لفريق المواطن الرقيب

2022



الجمهورية التونسية  
رئاسة الحكومة

---\*\*\*---

# التقرير السنوي التاسع والعشرون لفريق المواطن الرقيب

2022



# الفهرس

5	مقدمة
9	الجزء الأول : حصيلة نشاط فريق المواطن الرقيب
9	الباب الأول : لمحة عن نشاط فريق المواطن الرقيب
15	الباب الثاني : الإحصائيات العامة
37	الجزء الثاني : الملاحظات العامة والتوصيات
39	الباب الأول : الملاحظات العامة
41	الباب الثاني : التوصيات



## مقدمة

يوصل فريق المواطن الرّقيب تحت إشراف إدارة نوعية الخدمة العمومية القيام بمتابعاته اليومية لسير العمل بالإدارة التونسية باعتباره هيكلًا مسانداً لمختلف المصالح العمومية التي تتعامل بصفة مباشرة مع المواطن وذلك للتّهوض بجودة خدماتها وهي آليّة تهدف إلى تحسين ظروف العمل والإستقبال وتقييم أداء الأعوان ومعاينة أسلوب تعاملهم مع المواطنين وهو ما يسهم في الرّفع من مستوى جودة الخدمات التي يوفّرونها للمواطنين سواء من خلال الإستقبال المباشر لهم أو عبر الهاتف أو بواسطة التراسل الإلكتروني.

وقد أثمرت تقارير فريق المواطن الرّقيب التي تتضمّن نقاط القوّة المسجّلة ومكامن التحسين تجاوبا من قبل الوزارات المعنية التي إتخذت الإجراءات المناسبة في حدود الإعتمادات المرصودة لديها لتجاوز النقائص المسجّلة وتعميم تجاربها الناجحة على مختلف إداراتها الجهويّة والمحليّة رغم أنّ هذا التجاوب كان أحيانا متفاوتا من وزارة إلى أخرى وأحيانا دون المستوى المطلوب بالنّسبة لبعض المصالح العمومية خاصّة منها تلك التي لم تنخرط بعد في إحدى المنظومات الوطنيّة أو المواصفات القياسيّة العالميّة للجودة.

وإضافة إلى المعاينات اليومية المبرمجة مسبقا فإنّ أعضاء الفريق يكلفون دوريا بمهمّات موجّهة تهتمّ بمعاينة بعض الخدمات المسداة لقطاعات ذات أولويّة بالنّسبة للمواطنين لتقييم أداء المصالح العمومية في فترات الذروة وتتابع نوعيّة خدمات معيّنة ومدى تطبيق الإصلاحات الإدارية التي تم إقرارها وقد تمّت ملاحظة تفاعل الوزارات والمؤسّسات العمومية مع مثل هذه التقارير وسرعة الإجابة عمّا يرد فيها نظرا لأهميّة الموضوع المطروح أو المجال الخدماتي المعني. كما يضم هذا التقرير جزء يتعلّق بالإحصائيات والمؤشرات الخاصة بأداء الوزارات ودرجة استجابتهم لملاحظات الفريق ممّا جعل هذا التقرير يتطرّق بشكل خاصّ إلى المهمّات الموجّهة لحوصلة أهم ما جاء بها من ملاحظات وتوصيات وإجراءات متّخذة دون أن يتمّ إغفال ما يمكن معاينته ضمن التقارير اليومية أو التقارير ذات الصبغة المتأكّدة من إخلالات ونقائص مسجّلة

على مستوى المظهر العام للمباني العموميّة وسير العمل بالمصالح العموميّة وأداء العاملين بها وتصرفاتهم التي لها انعكاس هام على السير العادي للمرفق العام وهو ما يدعو إلى القيام بأعمال تصحيحية عاجلة.

وتعرض التقرير في جزئه الرابع إلى أهم الملاحظات والتوصيات العامة التي ترمي إلى الارتقاء بجودة الخدمات الإدارية وتحسين العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها وتعزيز الثقة بينهما.



**الجزء الأول**  
**حصيلة نشاط فريق المواطن الرقيب**



## الباب الأول : لمحة عن نشاط فريق المواطن الرقيب

تمثّل نشاط فريق المواطن الرقيب خلال سنة 2022 في إنجاز زيارات يومية مبرمجة (أولا) ومهمّات موجّهة (ثانيا) ومتابعة ملفّات متأكّدة (ثالثا).

### أولا : الزيارات اليومية المبرمجة

قام فريق المواطن الرقيب خلال سنة 2022 بأداء 4875 زيارة يومية مبرمجة إلى 2194 مصلحة عمومية لها علاقة مباشرة بالمواطن.

وقد أسفرت هذه المعاينات عن جملة من الملاحظات الإيجابية والسلبية وجّهت إلى الوزارات المعنية ضمن تقارير شهرية وردت في شأنها ردود تضمّنت الإجراءات المتخذة لدعم الإيجابيات ومعالجة السلبيات تمّ على إثرها تكليف فريق المواطن الرقيب بالتأكّد من صحتّها ومدى تجاوب المصالح المعنية مع الملاحظات المسجّلة.

### ثانيا : المهمّات الموجّهة

إضافة إلى زيارته اليومية للمصالح العمومية، أنجز فريق المواطن الرقيب 37 مهمّة موجّهة لمعاينة سير العمل بالمصالح العمومية وتقييم جودة الخدمات الإدارية ومتابعة مدى تطبيق الإصلاحات والتبسيطات الإدارية. كما شملت هذه المهمّات إضافة إلى تقييم مدى تفاعل الهياكل العمومية مع مشاغل المواطنين عبر الوسائل الإلكترونية والهاتف متابعة خاصّة بوضعية العقارات الشاغرة وغير المستغلّة ببعض الوزارات.

وقد توزّعت كالتالي :

### 1. معاينة جودة الخدمات الإدارية وسير العمل بالمصالح العمومية :

#### (1) خدمات المطبعة الرسمية للجمهورية التونسية :

– متابعة جودة خدمات المطبعة الرسمية وفروعها.

#### (2) الخدمات البلدية :

– متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل المصالح البلدية التي تؤمن حصص إستمرار يوم السبت.

#### (3) خدمات التعريف بالوثائق الإدارية للإستظهار بها لدى سلط أجنبية :

– متابعة سير العمل بمصلحة المصادقة على الوثائق الإدارية بوزارة الشؤون الخارجية.

#### (4) خدمات التعاون الفتي :

– متابعة جودة خدمات الوكالة التونسية للتعاون الفتي.

## (5) الخدمات الاجتماعية :

- متابعة جودة الخدمات المسداة ببعض فروع الصناديق الاجتماعية وسير العمل بها.
- متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل الأقسام والوحدات المحلية للنهوض الاجتماعي.

## (6) الخدمات ذات الصلة بالمرافق الأساسية :

- متابعة جودة الخدمات المسداة بأقاليم الشركة الوطنية لإستغلال وتوزيع المياه.

## (7) الخدمات البريدية :

- متابعة جودة الخدمات بوكالات البريد السريع عبر التراسل الإلكتروني والهاتف.
- متابعة مدى توفر بطاقة الدينار الإلكتروني "شاب" الخاصة بتسجيل الطلبة عن بعد.
- متابعة توزيع إرساليات بريدية تحمل طابع بريدية "مستعملة".
- متابعة جودة توزيع الإرساليات البريدية.

## (8) خدمات النقل :

- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بمراكز الفحص الفني للعربات.

## (9) خدمات الشركة الوطنية العقارية للبلاد التونسية :

- متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل الشركة الوطنية العقارية للبلاد التونسية وفروعها.

## (10) الخدمات السياحية :

- متابعة جودة الخدمات المسداة ببعض مكاتب الإرشادات السياحية.

## (11) خدمات الحج :

- متابعة عملية التسجيل لموسم الحج لسنة 2023.

## II. معاينة جودة الخدمات المتعلقة بالاستقبال :

### (1) تطبيق الاشتراطات الفنية لعلامة "مرحبا" للاستقبال بالمصالح العمومية :

- متابعة سير العمل بمكاتب البريد المنخرطة في علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال.
- متابعة سير العمل ببعض المصالح والمؤسسات العمومية الحاصلة على علامة "مرحبا".

### (2) جودة الاستقبال الهاتفي بالمصالح والمؤسسات العمومية :

- متابعة جودة خدمات الأرقام الخضراء المسداة من قبل بعض الهياكل العمومية.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بفروع البنك المركزي التونسي.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بموزعات الهاتف الخاصة بالديوان الوطني للتطهير وفروعه.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بالديوان التونسي للتجارة وفروعه الجهوية.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بالمندوبيات الجهوية للثقافة.

- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بالإدارات الجهوية للصحة.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال بالرقم الأخضر المجاني لوزارة التربية.
- متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل مؤرّعات الهاتف بمراكز التكوين السياحي والفندقي وعبر التراسل الإلكتروني.
- متابعة جودة الاستقبال الهاتفي بموزعات الهاتف الخاصة بجامعات التعليم العالي.
- متابعة جودة خدمات الإستقبال الهاتفي بموزّعات الهاتف الخاصة بأقاليم الشركة التونسية للكهرباء والغاز.
- متابعة جودة خدمات الإستقبال الهاتفي بالخطّ الأخضر 1899 للإنصات وتوجيه النّساء ضحايا العنف.
- متابعة جودة خدمات الاستقبال الهاتفي بمراكز الفحص الفنّي للعربات.
- متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل الأرقام الهاتفية المبسّطة بمكاتب العلاقات مع المواطن بالوزارات.

### **III. متابعة تنفيذ بعض الإصلاحات والتبسيطات الإدارية :**

- متابعة جودة الخدمات الإدارية بمكاتب العلاقات مع المواطن بالوزارات.
- متابعة جودة الخدمات المسداة من قبل فضاءات المواطن.
- متابعة سير العمل ببعض نقاط الإدارة السريعة.
- متابعة سير العمل ببعض دور الخدمات الإدارية.

### **IV. متابعة مدى تفاعل الهياكل العمومية مع المواطنين عبر وسائل التواصل الحديثة :**

- متابعة جودة خدمة التراسل الإلكتروني عبر عناوين البريد الإلكتروني للوزارات.
- تقييم محتوى مواقع الواب الخاصة بالولايات.

### **V. معاينة ظاهرة المباني العمومية الشاغرة :**

- متابعة وضعية العقارات الشاغرة وغير المستغلة ببعض الوزارات.

### **ثالثا : الملفات المتأكّدة**

في إطار تنفيذ الزيارات اليومية المبرمجة واصل فريق المواطن الرقيب متابعة ملفات ذات صلة بتصرّفات الأعوان وسير العمل بالمصالح الإدارية العمومية أسفرت عن إرسال تقارير عاجلة إلى الوزارات التالية :

#### **1 - وزارة العدل :**

- حول العناية بالعلم الوطني بالمحكمة الابتدائية بمنوبة.

## 2 - وزارة الداخلية :

- حول سير العمل بالدائرة البلدية بمدنين الشمالية.
- حول العناية بالعلم الوطني المرفوع على مبنى قسم الحالة المدنية لبلدية المحمدية.
- حول العناية بالعلم الوطني المرفوع على مبنى المستودع البلدي بالقصور.
- حول كيفية وضع الكبالات للسيارات المخالفة للوقوف ورفعها بالمرسى المدينة.
- حول العناية بالعلم الوطني ببلدية ساقية الداير من ولاية صفاقس.
- حول مبنى متداع للسقوط بمدينة سوسة.
- حول عدم توقّر مطبوعات مضامين الحالة المدنية ببعض الدوائر البلدية بسوسة.

## 3 - وزارة المالية :

- حول العناية بالعلم الوطني بفرع الشركة التونسية للبنك ببنزرت.
- حول الوضعية المتردية لمبنى سابق لقباضة مالية باب البحر بصفاقس.
- حول العناية بالعلم الوطني بفرع البنك الوطني الفلاحي الهيلتون تونس.
- حول العناية بالعلم الوطني بفرع الشركة التونسية للبنك المنصف باي بتونس.
- حول تعطل سير العمل بالقباضة المالية حيّ المهرجان بتونس

## 4 - وزارة الاقتصاد والتخطيط :

- حول عدم جاهزية الخط الهاتفي للوكالة التونسية للتعاون الفني الموضوع على ذمة المتعاملين معها.

## 5 - وزارة الشؤون الاجتماعية :

- حول العناية بالعلم الوطني بدار الضمان الاجتماعي بالدهماني.
- حول العناية بالعلم الوطني بالصندوق الوطني للتأمين على المرض بجببiana.

## 6 - وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري :

- حول تسرب مياه صالحة للشرب من خزّان الماء المزوّد لقرية التباينية من معتمدية عين دراهم.
- حول تواصل تسرب مياه صالحة للشرب من خزّان الماء بالتباينية من معتمدية عين دراهم.
- حول تسرب مياه صالحة للشرب بعدد من المناطق السكنية.
- حول تسرب مياه صالحة للشرب على مستوى المدخل الجنوبي للعاصمة.
- حول تسرب مياه صالحة للشرب بمدينة زغوان.

– حول متابعة جاهزية الرقم الهاتفي المخصص للتبليغ عن "سوسة النخيل الحمراء".

## 7 - وزارة الصحة :

- حول الإعلام بحادثة بمركز التلقيح ضدّ "كوفيد 19" بالوردية.
- حول اضطراب سير العمل بأحد الأقسام الطبية بالمستشفى الجهوي بمنزل بورقيبة.
- حول الحالة المتردية لمحيط المستشفى الجهوي ابن الجزار بالقيروان.
- حول العناية بالعلم الوطني بالمستشفى الجهوي بجبليانة.

## 8 - وزارة التربية :

- حول تنظيم دروس خصوصية من قبل معلمين خارج المدارس الابتدائية.
- حول ظروف العمل بالمندوبية الجهوية للتربية بالقيروان.
- حول عدم استغلال مباني حديثة الإنجاز لإيواء مصالح تربوية بولاية توزر.

## 9 - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي :

- حول العناية بالعلم الوطني بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتونس.

## 10 - وزارة الشباب والرياضة :

- حول وضعيّة دار الشباب بحيّ الزهور بسوسة وسير العمل بها.
- حول العناية بالعلم الوطني المرفوع على مبنى دار الشباب مقرين الرياض.

## 11 - وزارة تكنولوجيا الاتصال :

- حول عدم توقّر مطبوعات بمكتب بريد الحنشة.
- حول الوضعيّة السيئة لصندوق بريدي قبالة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بتونس.
- حول وضعيّة علامات التوجيه الخارجيّة بمكتب بريد الجريصة.
- حول الوضعيّة السيئة لصندوق بريدي بنهج الحسين بوزيان بتونس.
- حول وضعيّة صندوق بريدي على مستوى ملعب زويتن ومنطقة الأمن الوطني.
- حول العناية بالعلم الوطني بالوكالة التجارية للاتصالات بجبليانة والمركز الفني لاتصالات تونس بالكاف.

## 12 – وزارة النقل :

- حول وضع مبنى وكالة الشركة التونسية للملاحة بسوسة.
- حول شبهة فساد بمركز الفحص الفني للعربات بجندوبة.

- حول العناية بالعلم الوطني بفرع شركة الخطوط الجوية التونسية بالقصبة.
- حول غياب عون بيع التذاكر بمحطة المترو عدد 6 الغزالي بالوردية.

### **13 - وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية :**

- حول العناية بالعلم الوطني المرفوع على مبنى الوزارة الكائن بشارع باريس تونس.

### **14- وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السنّ :**

- حول جاهزية الرقم الأخضر 1899 المخصّص للإنصات وتوجيه النساء ضحايا العنف.

### **15 - وزارة التشغيل والتكوين المهني :**

- حول العناية بالعلم الوطني بمكتب التشغيل والعمل المستقلّ بصفاقس الشماليّة.



## الباب الثاني : الإحصائيات العامة

### 1- الزيارات اليومية :

#### أ- توزيع الزيارات حسب الولايات والوزارات :

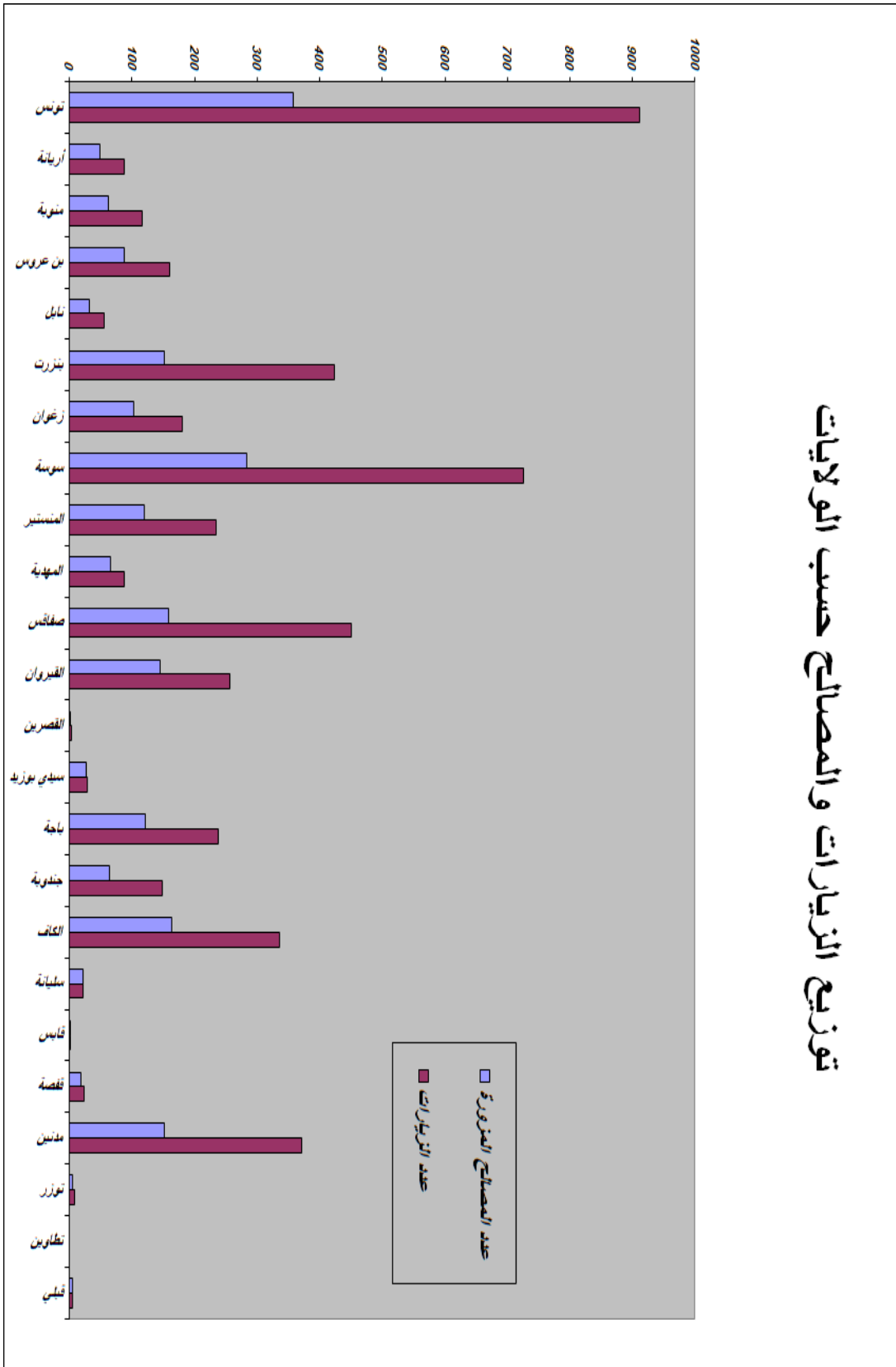
قام فريق "المواطن الرقيب" خلال سنة 2022 بإنجاز 4875 زيارة يومية مبرمجة إلى 2194 مصلحة عمومية لها علاقة مباشرة بالمواطن. وتجدر الإشارة إلى أنّ الفريق أدّى 500331 زيارة منذ إحدائه إلى موفى شهر ديسمبر 2022.

وتتوزع هذه الزيارات على كافة الولايات ومختلف الوزارات كما هو مبين بالجدولين عدد 1 وعدد 2.

#### جدول عدد 1 : توزيع الزيارات و المصالح حسب الولايات

الولايات	عدد المصالح المزورة	عدد الزيارات
تونس	358	911
أريانة	48	88
بن عروس	88	160
منوبة	62	116
نابل	32	56
بنزرت	151	424
زغوان	103	180
سوسة	283	726
المنستير	119	234
المهدية	65	88
صفاقس	159	451
القيروان	145	256
القصرين	2	3
سيدي بوزيد	26	29
باجة	122	238
جندوبة	64	149
الكاف	164	336
سليانة	22	22
قابس	1	1
قفصة	19	23
مدنين	152	371
توزر	4	8
تطاوين	0	0
قبلي	5	5
المجموع	2194	4875

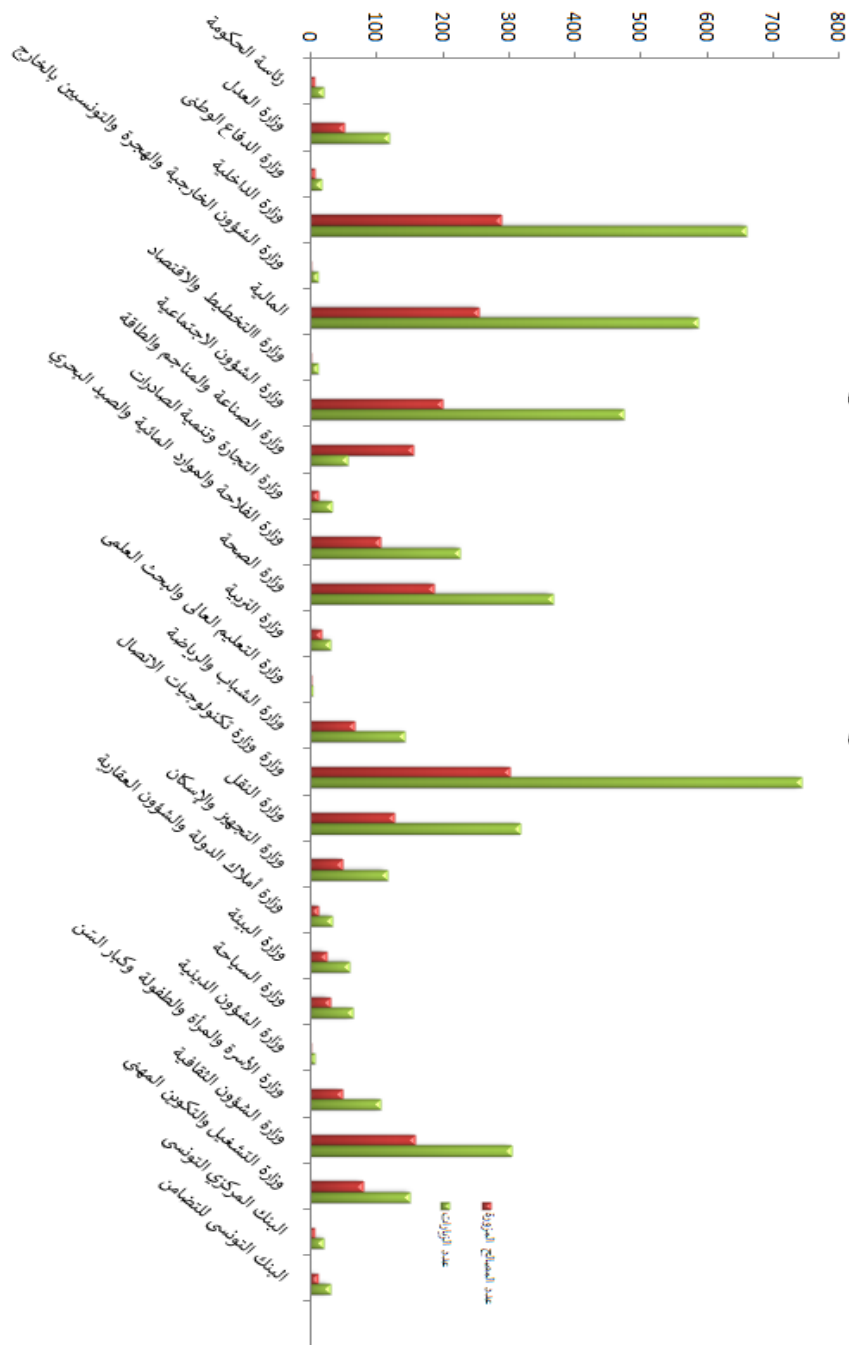
## توزيع الزيارات و المصالح حسب الولايات



جدول عدد 2 : توزيع الزيارات والمصالح حسب الوزارات

عدد الزيارات	عدد المصالح المزورة	الوزارات
22	8	رئاسة الحكومة
121	52	وزارة العدل
19	9	وزارة الدفاع الوطني
662	291	وزارة الداخلية
13	3	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
588	275	وزارة المالية
25	12	وزارة الاقتصاد والتخطيط
477	202	وزارة الشؤون الاجتماعية
158	66	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
34	15	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
229	107	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
368	189	وزارة الصحة
33	19	وزارة التربية
5	4	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
145	70	وزارة الشباب والرياضة
745	303	وزارة تكنولوجيا الإتصال
319	130	وزارة النقل
118	50	وزارة التجهيز والإسكان
36	15	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
62	26	وزارة البيئة
65	32	وزارة السياحة
9	3	وزارة الشؤون الدينية
109	50	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
306	161	وزارة الشؤون الثقافية
153	81	وزارة التشغيل والتكوين المهني
22	8	البنك المركزي التونسي
32	13	البنك التونسي للتضامن
<b>4875</b>	<b>2194</b>	<b>المجموع</b>

## توزيع الزيارات والمصالح حسب الوزارات



## ب- توزيع ملاحظات فريق المواطن الرقيب حسب محاور المعاينة :

اعتمد الفريق في تقييمه لعمل الإدارة مرجعية تضمنتها بطاقة المعاينة وتشمل المحاور التالية :

### 1- الإستقبال :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
50%	5	20,83%	10	79,17%	38	48	رئاسة الحكومة
24,73%	23	25,00%	93	75,00%	279	372	وزارة العدل
66,67%	2	4,55%	3	95,45%	63	66	وزارة الدفاع الوطني
20,25%	165	34,73%	815	65,27%	1532	2347	وزارة الداخلية
33,33%	1	25,00%	3	75,00%	9	12	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
36,97%	139	21,38%	376	78,62%	1383	1759	وزارة المالية
28,57%	8	31,82%	28	68,18%	60	88	وزارة الاقتصاد والتخطيط
53,28%	219	27,33%	411	72,67%	1093	1504	وزارة الشؤون الاجتماعية
54,35%	75	25,23%	138	74,77%	409	547	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
65,52%	19	28,16%	29	71,84%	74	103	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
14,78%	47	37,86%	318	62,14%	522	840	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
5,97%	21	26,53%	352	73,47%	975	1327	وزارة الصحة
13,95%	6	40,19%	43	59,81%	64	107	وزارة التربية
0,00%	0	16,67%	4	83,33%	20	24	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
37,19%	45	26,25%	121	73,75%	340	461	وزارة الشباب والرياضة
42,23%	329	33,32%	779	66,68%	1559	2338	وزارة تكنولوجيا الاتصال
38,44%	148	43,31%	385	56,69%	504	889	وزارة النقل
42,11%	40	24,55%	95	75,45%	292	387	وزارة التجهيز والإسكان
69,23%	18	23,21%	26	76,79%	86	112	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
1,28%	1	40,63%	78	59,38%	114	192	وزارة البيئة
23,08%	18	34,51%	78	65,49%	148	226	وزارة السياحة
33,33%	1	33,33%	3	66,67%	6	9	وزارة الشؤون الدينية
0,00%	0	37,54%	131	62,46%	218	349	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
88,12%	178	21,00%	202	79,00%	760	962	وزارة الشؤون الثقافية
48,59%	69	24,32%	142	75,68%	442	584	وزارة التشغيل والتكوين المهني
78,57%	11	24,56%	14	75,44%	43	57	البنك المركزي التونسي
82,61%	19	29,11%	23	70,89%	56	79	البنك التونسي للتضامن
<b>34,19%</b>	<b>1607</b>	<b>29,77%</b>	<b>4700</b>	<b>70,23%</b>	<b>11089</b>	<b>15789</b>	<b>المعدّل الإجمالي</b>

2- المظهر العام لمبنى المؤسسة :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
100%	3	12,50%	3	87,50%	21	24	رئاسة الحكومة
17,31%	9	27,96%	52	72,04%	134	186	وزارة العدل
100,00%	1	3,45%	1	96,55%	28	29	وزارة الدفاع الوطني
30,94%	43	14,55%	139	85,45%	816	955	وزارة الداخلية
100,00%	1	16,67%	1	83,33%	5	6	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
41,18%	35	9,47%	85	90,53%	813	898	وزارة المالية
50,00%	1	5,13%	2	94,87%	37	39	وزارة الاقتصاد والتخطيط
59,68%	74	19,02%	124	80,98%	528	652	وزارة الشؤون الاجتماعية
55,17%	16	13,74%	29	86,26%	182	211	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
100,00%	2	4,65%	2	95,35%	41	43	وزارة التجارة تنمية الصادرات
22,43%	24	26,62%	107	73,38%	295	402	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
11,67%	30	35,25%	257	64,75%	472	729	وزارة الصحة
14,29%	2	25,00%	14	75,00%	42	56	وزارة التربية
(*)				100,00%	12	12	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
32,31%	21	25,90%	65	74,10%	186	251	وزارة الشباب والرياضة
40,16%	51	13,44%	127	86,56%	818	945	وزارة تكنولوجيا الإتصال
45,32%	92	43,28%	203	56,72%	266	469	وزارة النقل
39,13%	9	14,29%	23	85,71%	138	161	وزارة التجهيز والإسكان
100,00%	4	8,51%	4	91,49%	43	47	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	20,00%	15	80,00%	60	75	وزارة البيئة
14,29%	1	6,80%	7	93,20%	96	103	وزارة السياحة
(*)				100,00%	4	4	وزارة الشؤون الدينية
0,00%	0	23,95%	40	76,05%	127	167	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
59,84%	73	21,82%	122	78,18%	437	559	وزارة الشؤون الثقافية
33,33%	13	14,66%	39	85,34%	227	266	وزارة التشغيل والتكوين المهني
100,00%	2	7,41%	2	92,59%	25	27	البنك المركزي التونسي
100,00%	5	12,82%	5	87,18%	34	39	البنك التونسي للتضامن
<b>34,88%</b>	<b>512</b>	<b>19,96%</b>	<b>1468</b>	<b>80,04%</b>	<b>5887</b>	<b>7355</b>	<b>المعدّل الإجمالي</b>

### 3- ظروف العمل :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
(*)				100,00%	7	7	رئاسة الحكومة
0,00%	0	8,70%	4	91,30%	42	46	وزارة العدل
(*)				100,00%	7	7	وزارة الدفاع الوطني
25,00%	14	19,58%	56	80,42%	230	286	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	1	1	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
72,73%	24	12,00%	33	88,00%	242	275	وزارة المالية
100,00%	1	9,09%	1	90,91%	10	11	وزارة الاقتصاد والتخطيط
61,36%	27	23,78%	44	76,22%	141	185	وزارة الشؤون الاجتماعية
50,00%	7	20,00%	14	80,00%	56	70	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
50,00%	2	23,53%	4	76,47%	13	17	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
18,18%	6	29,46%	33	70,54%	79	112	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
20,59%	7	21,66%	34	78,34%	123	157	وزارة الصحة
66,67%	2	21,43%	3	78,57%	11	14	وزارة التربية
(*)				100,00%	3	3	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
38,46%	5	21,31%	13	78,69%	48	61	وزارة الشباب والرياضة
39,29%	22	17,95%	56	82,05%	256	312	وزارة تكنولوجيا الاتصال
17,86%	10	46,28%	56	53,72%	65	121	وزارة النقل
80,00%	4	10,87%	5	89,13%	41	46	وزارة التجهيز والإسكان
100,00%	2	15,38%	2	84,62%	11	13	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	36,36%	8	63,64%	14	22	وزارة البيئة
25,00%	1	13,33%	4	86,67%	26	30	وزارة السياحة
(*)				100,00%	1	1	وزارة الشؤون الدينية
0,00%	0	8,70%	4	91,30%	42	46	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
57,89%	11	15,57%	19	84,43%	103	122	وزارة الشؤون الثقافية
50,00%	2	5,13%	4	94,87%	74	78	وزارة التشغيل والتكوين المهني
(*)				100,00%	7	7	البنك المركزي التونسي
100,00%	1	8,33%	1	91,67%	11	12	البنك التونسي للتضامن
<b>37,19%</b>	<b>148</b>	<b>19,30%</b>	<b>398</b>	<b>80,70%</b>	<b>1664</b>	<b>2062</b>	<b>المعدل الإجمالي</b>

4- الأعران :

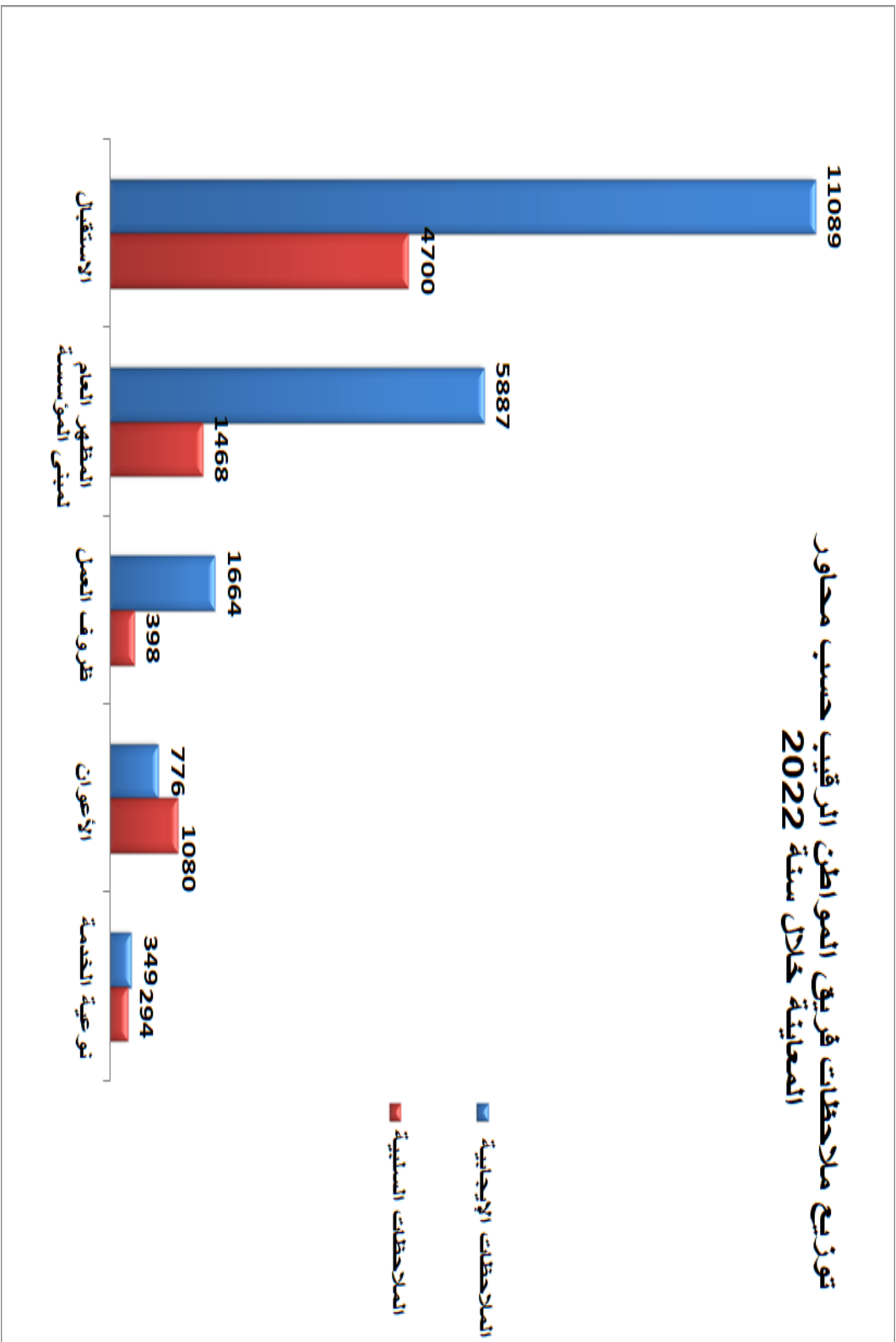
الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
66,67%	2	42,86%	3	57,14%	4	7	رئاسة الحكومة
27,27%	3	33,33%	11	66,67%	22	33	وزارة العدل
(*)				100,00%	3	3	وزارة الدفاع الوطني
29,38%	62	70,57%	211	29,43%	88	299	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	2	2	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسين بالخارج
56,67%	17	20,83%	30	79,17%	114	144	وزارة المالية
(*)				100,00%	4	4	وزارة الاقتصاد والتخطيط
73,68%	56	55,07%	76	44,93%	62	138	وزارة الشؤون الاجتماعية
68,63%	35	69,86%	51	30,14%	22	73	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
22,22%	2	60,00%	9	40,00%	6	15	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
31,82%	7	31,43%	22	68,57%	48	70	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
2,70%	1	34,26%	37	65,74%	71	108	وزارة الصحة
15,38%	2	76,47%	13	23,53%	4	17	وزارة التربية
0,00%	0	60,00%	3	40,00%	2	5	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
0,00%	0	8,00%	2	92,00%	23	25	وزارة الشباب والرياضة
40,17%	141	78,52%	351	21,48%	96	447	وزارة تكنولوجيا الاتصال
39,09%	43	79,71%	110	20,29%	28	138	وزارة النقل
48,00%	12	51,02%	25	48,98%	24	49	وزارة التجهيز والإسكان
100,00%	2	33,33%	2	66,67%	4	6	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
6,25%	1	72,73%	16	27,27%	6	22	وزارة البيئة
19,44%	7	65,45%	36	34,55%	19	55	وزارة السياحة
(*)				100,00%	1	1	وزارة الشؤون الدينية
0,00%	0	50,00%	24	50,00%	24	48	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
72,22%	13	23,08%	18	76,92%	60	78	وزارة الشؤون الثقافية
31,25%	5	32,65%	16	67,35%	33	49	وزارة التشغيل والتكوين المهني
100,00%	7	77,78%	7	22,22%	2	9	البنك المركزي التونسي
100,00%	7	63,64%	7	36,36%	4	11	البنك التونسي للتضامن
<b>39,35%</b>	<b>425</b>	<b>58,19%</b>	<b>1080</b>	<b>41,81%</b>	<b>776</b>	<b>1856</b>	<b>المعدل الإجمالي</b>



5- نوعية الخدمة :

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
100,00%	1	20,00%	1	80,00%	4	5	رئاسة الحكومة
33,33%	3	50,00%	9	50,00%	9	18	وزارة العدل
(*)				100,00%	3	3	وزارة الدفاع الوطني
39,39%	13	50,77%	33	49,23%	32	65	وزارة الداخلية
(*)				100,00%	2	2	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
65,12%	28	45,26%	43	54,74%	52	95	وزارة المالية
33,33%	1	60,00%	3	40,00%	2	5	وزارة الاقتصاد والتخطيط
73,47%	36	66,22%	49	33,78%	25	74	وزارة الشؤون الاجتماعية
22,22%	2	47,37%	9	52,63%	10	19	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
100,00%	1	25,00%	1	75,00%	3	4	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
100,00%	9	36,00%	9	64,00%	16	25	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
22,73%	5	39,29%	22	60,71%	34	56	وزارة الصحة
40,00%	2	71,43%	5	28,57%	2	7	وزارة التربية
0,00%	0	33,33%	1	66,67%	2	3	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
20,00%	1	45,45%	5	54,55%	6	11	وزارة الشباب والرياضة
31,25%	15	51,61%	48	48,39%	45	93	وزارة تكنولوجيا الاتصال
71,43%	5	38,89%	7	61,11%	11	18	وزارة النقل
50,00%	5	52,63%	10	47,37%	9	19	وزارة التجهيز والإسكان
80,00%	4	71,43%	5	28,57%	2	7	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
0,00%	0	50,00%	3	50,00%	3	6	وزارة البيئة
(*)				100,00%	8	8	وزارة السياحة
(*)				100,00%	2	2	وزارة الشؤون الدينية
0,00%	0	31,58%	6	68,42%	13	19	وزارة الأسرة و المرأة والطفولة وكبار السن
47,06%	8	38,64%	17	61,36%	27	44	وزارة الشؤون الثقافية
100,00%	4	14,29%	4	85,71%	24	28	وزارة التشغيل والتكوين المهني
50,00%	1	100,00%	2			2	البنك المركزي التونسي
50,00%	1	40,00%	2	60,00%	3	5	البنك التونسي للتضامن
<b>49,32%</b>	<b>145</b>	<b>45,72%</b>	<b>294</b>	<b>54,28%</b>	<b>349</b>	<b>643</b>	<b>المعدل الإجمالي</b>

توزيع ملاحظات فريق المواطنين الرقيب حسب محاور  
المعاينة خلال سنة 2022



## ج- درجة تجاوب الوزارات مع ملاحظات فريق المواطن الرقيب :

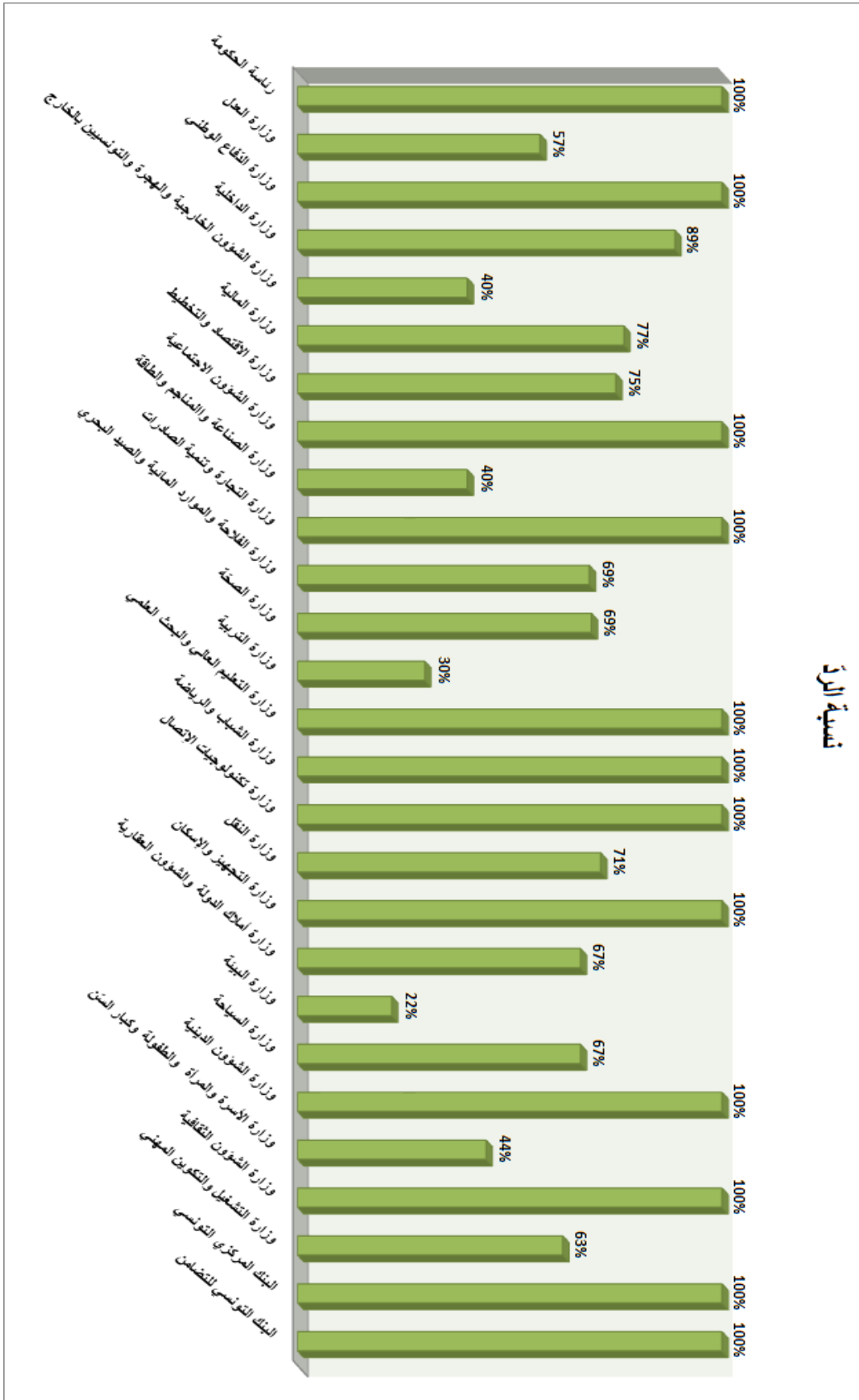
بلغت نسبة الردود الإجمالية على المراسلات 78% (جدول عدد 3) وتوزعت ملاحظات فريق المواطن الرقيب إلى 71.34 % ملاحظات إيجابية و 28.66 % ملاحظات سلبية أما نسبة الإستجابة الجمالية فقد بلغت 35.73 % (جدول عدد 4).

جدول عدد 3 : نسب ردود الوزارات على المراسلات المتعلقة بملاحظات فريق المواطن الرقيب

الوزارات	نسبة الردّ
رئاسة الحكومة	100%
وزارة العدل	57%
وزارة الدفاع الوطني	100%
وزارة الداخلية	89%
وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج	40%
وزارة المالية	77%
وزارة الاقتصاد والتخطيط	75%
وزارة الشؤون الاجتماعية	100%
وزارة الصناعة والمناجم والطاقة	40%
وزارة التجارة وتنمية الصادرات	100%
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	69%
وزارة الصحة	69%
وزارة التربية	30%
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	100%
وزارة الشباب والرياضة	100%
وزارة تكنولوجيا الإتصال	100%
وزارة النقل	71%
وزارة التجهيز والإسكان	100%
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	67%
وزارة البيئة	22%
وزارة السياحة	67%
وزارة الشؤون الدينية	100%
وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن	44%
وزارة الشؤون الثقافية	100%
وزارة التشغيل والتكوين المهني	63%
البنك المركزي التونسي	100%
البنك التونسي للتضامن	100%
نسبة الردود الإجمالية	78%

\* نسبة الردّ = عدد الإجابات/عدد المراسلات الموجهة إلى الوزارة بخصوص ملاحظات المواطن الرقيب.  
\* نسبة الإستجابة = عدد الإجراءات المتخذة من قبل الوزارة المعنية / عدد الملاحظات السلبية.

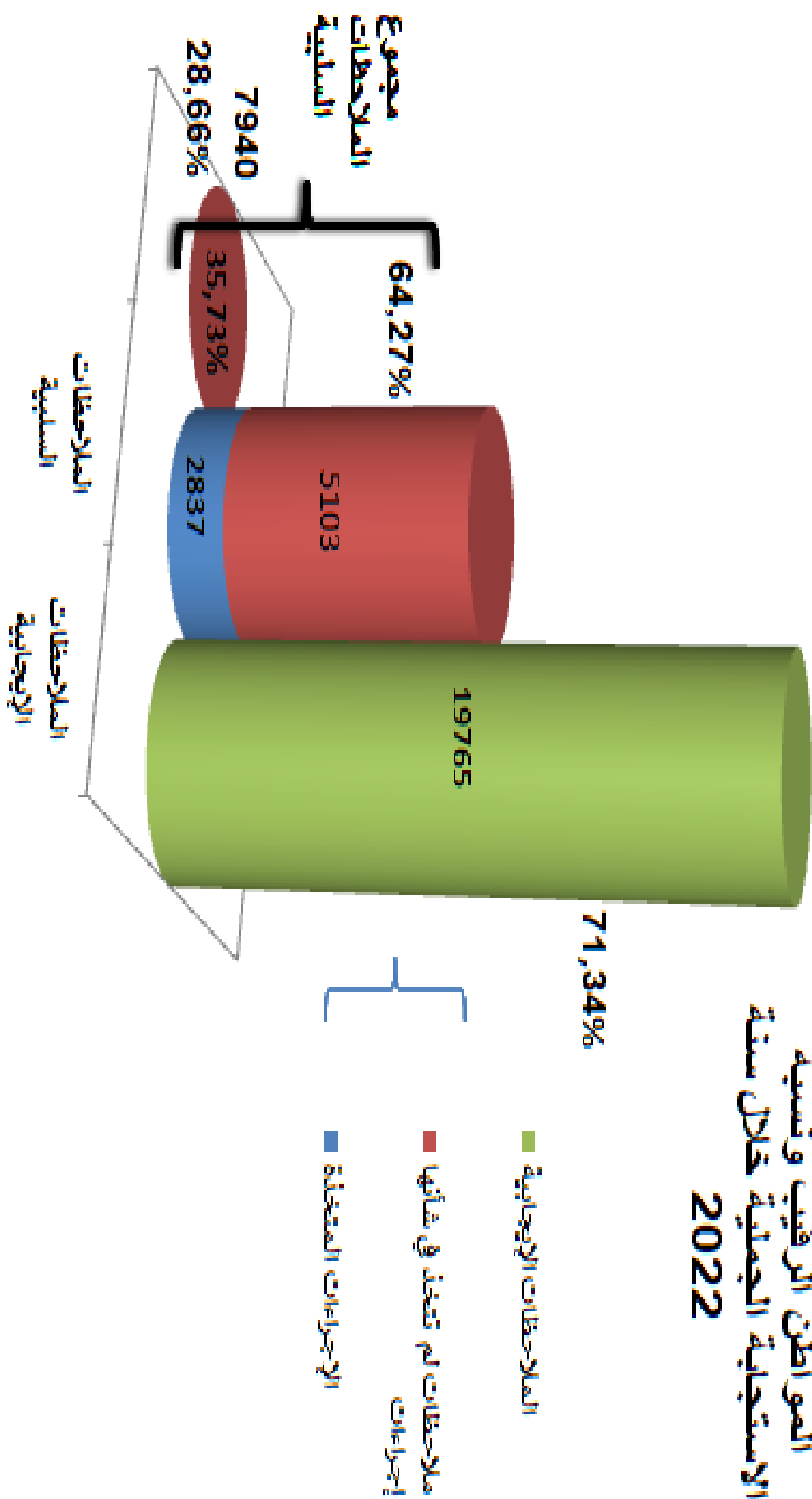
## نسبة الرد



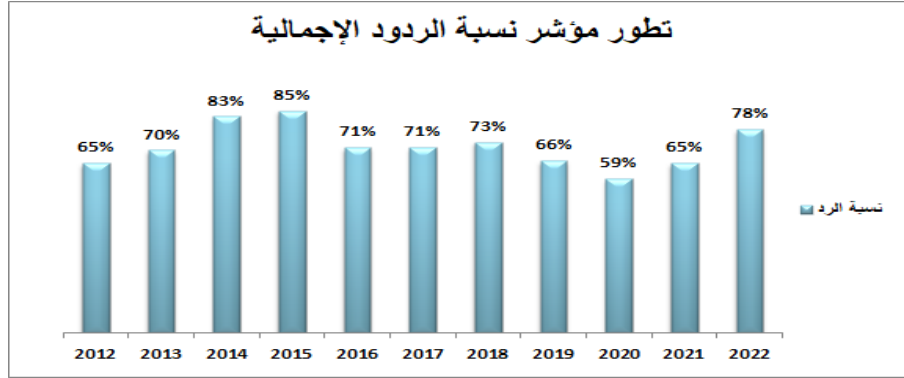
جدول عدد 4 : التوزيع العام لملاحظات فريق المواطنين الرقيب ونسب الاستجابة إليها حسب الوزارات

الإجراءات المتخذة		الملاحظات السلبية		الملاحظات الإيجابية		العدد الجمالي للملاحظات	الوزارات
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
64,71%	11	18,68%	17	81,32%	74	91	رئاسة الحكومة
22,49%	38	25,80%	169	74,20%	486	655	وزارة العدل
75,00%	3	3,70%	4	96,30%	104	108	وزارة الدفاع الوطني
23,68%	297	31,73%	1254	68,27%	2698	3952	وزارة الداخلية
50,00%	2	17,39%	4	82,61%	19	23	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
42,86%	243	17,88%	567	82,12%	2604	3171	وزارة المالية
32,35%	11	23,13%	34	76,87%	113	147	وزارة الاقتصاد والتخطيط
58,52%	412	27,58%	704	72,42%	1849	2553	وزارة الشؤون الاجتماعية
56,02%	135	26,20%	241	73,80%	679	920	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
57,78%	26	24,73%	45	75,27%	137	182	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
19,02%	93	33,75%	489	66,25%	960	1449	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
9,12%	64	29,53%	702	70,47%	1675	2377	وزارة الصحة
17,95%	14	38,81%	78	61,19%	123	201	وزارة التربية
0,00%	0	17,02%	8	82,98%	39	47	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
34,95%	72	25,46%	206	74,54%	603	809	وزارة الشباب والرياضة
41,00%	558	32,91%	1361	67,09%	2774	4135	وزارة تكنولوجيا الاتصال
39,16%	298	46,54%	761	53,46%	874	1635	وزارة النقل
44,30%	70	23,87%	158	76,13%	504	662	وزارة التجهيز والإسكان
76,92%	30	21,08%	39	78,92%	146	185	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
1,67%	2	37,85%	120	62,15%	197	317	وزارة البيئة
21,60%	27	29,62%	125	70,38%	297	422	وزارة السياحة
33,33%	1	17,65%	3	82,35%	14	17	وزارة الشؤون الدينية
0,00%	0	32,59%	205	67,41%	424	629	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
74,87%	283	21,42%	378	78,58%	1387	1765	وزارة الشؤون الثقافية
45,37%	93	20,40%	205	79,60%	800	1005	وزارة التشغيل والتكوين المهني
84,00%	21	24,51%	25	75,49%	77	102	البنك المركزي التونسي
86,84%	33	26,03%	38	73,97%	108	146	البنك التونسي للتضامن
<b>35,73%</b>	<b>2837</b>	<b>28,66%</b>	<b>7940</b>	<b>71,34%</b>	<b>19765</b>	<b>27705</b>	<b>المعدّل الإجمالي</b>

التوزيع العام لملاحظات فريق  
الموظفين الرقيب ونسبة  
الاستجابة الجمالية خلال سنة  
2022

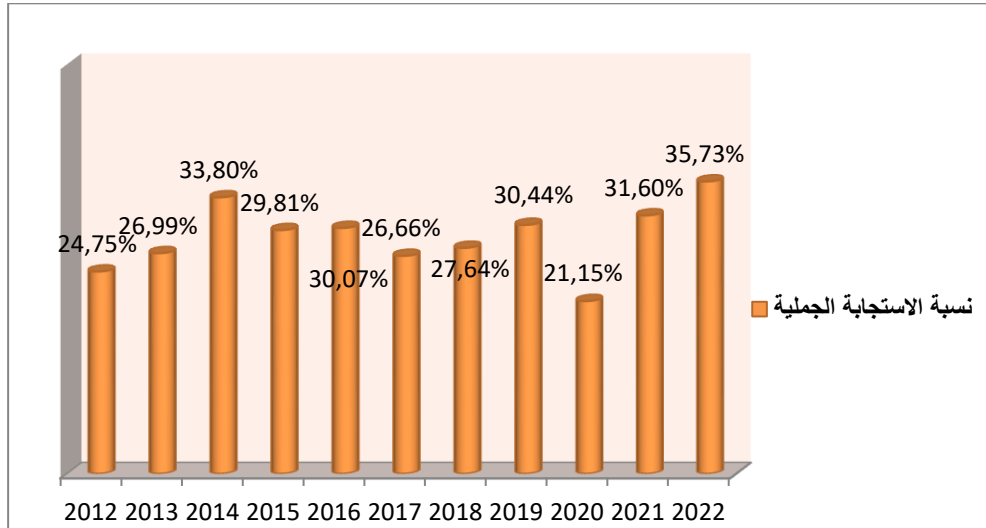


د- التحليل الإحصائي لتطور مؤشرات متابعة الوزارات لتقارير فريق المواطن الرقيب :  
بلغت نسبة الردود الإجمالية 78 % خلال سنة 2022 ورغم تحسنها مقارنة بسنة 2021  
إلا أنها لا تزال دون مستوى سنتي 2014 و2015.



رسم عدد 1. تطور مؤشر نسبة الردود الإجمالية

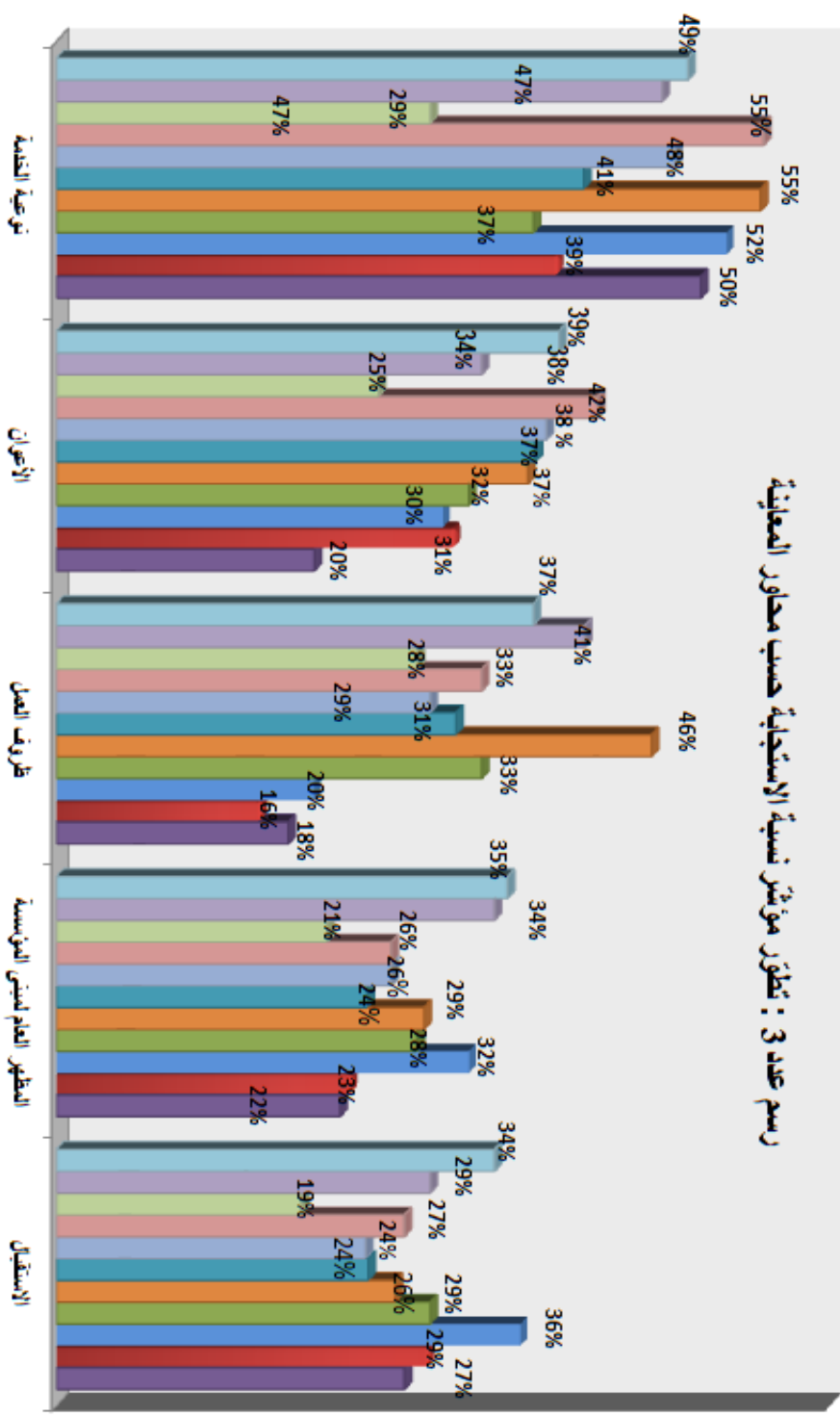
شهدت نسبة الإستجابة الجمليّة لملاحظات فريق المواطن الرقيب تحسنا مقارنة بسنة 2021 وما قبلها كما يبيّنه الرسم عدد 2 إلا أنها تظل دون المستوى المتوقع ويعود ذلك لنوعيّة الإجابات المتحصّل عليها من بعض الوزارات والتي كانت ذات صبغة عامّة لا يمكن اعتمادها في احتساب نسبة الإستجابة كما أنّ بعض الإجراءات يتطلب إنجازها رصد اعتمادات لا تكون متوفرة أو آجال تنفيذ تتجاوز السنّة أي الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير السنوي.



رسم عدد 2. تطور نسبة الاستجابة الجمليّة لملاحظات فريق المواطن الرقيب

وتجدر الإشارة إلى أنّه رغم التحسن الملحوظ لنسبة الاستجابة مقارنة بالسنوات الماضية فإنّ تطوّر هذه النسب لم يبلغ المستوى المأمول باعتبارها لم تتجاوز 50 % ويرجع ذلك إلى ضعف نسبة الإستجابة أو عدم استجابة بعض الوزارات لملاحظات فريق المواطن الرقيب أو عدم استقرار منسقي الوزارات المكلفين بمتابعة تقاريره وعدم تفرغهم للمهام الموكولة إليهم في هذا المجال وغياب منظومة إعلامية تيسّر عملية المتابعة.

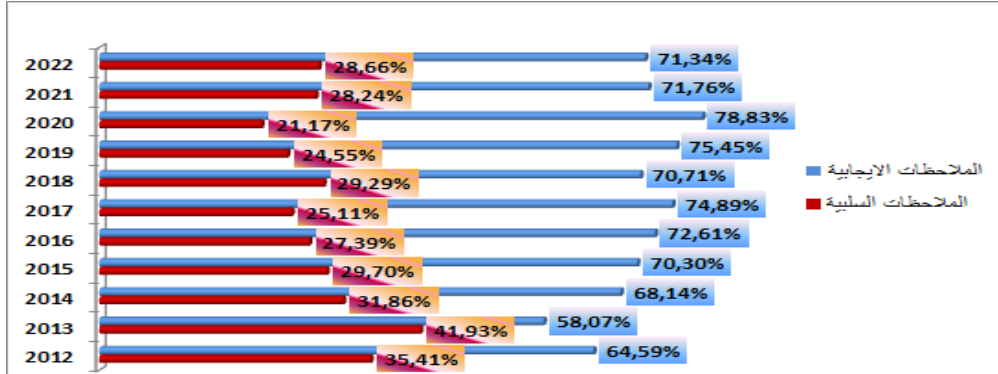
### رسم عدد 3 : تطور مؤشر نسبة الاستجابة حسب محور المعايير





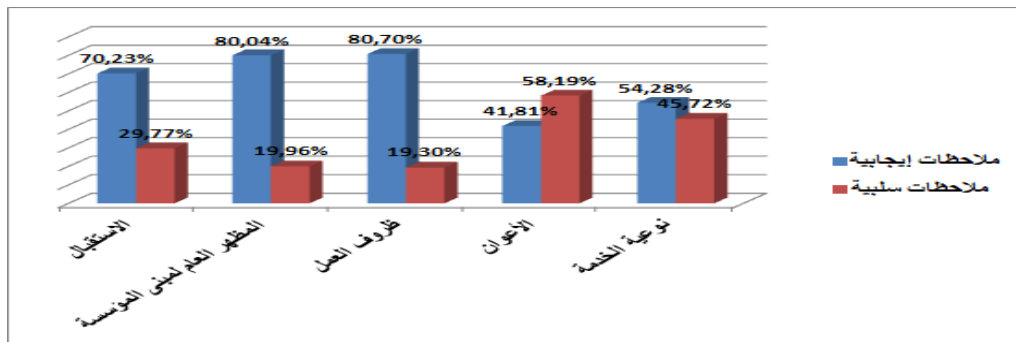
ويبرز الرّسم عدد 3 بوضوح تحسنا في معدلات الإستجابة إلى ملاحظات فريق المواطن الرّقيب حسب محاور المعاينة الأساسية مقارنة بسنتي 2020 و2021 ما عدى المحور الخاص بالمظهر العام لمبنى المؤسسة الذي كان تطوره طفيفا وظروف العمل التي شهدت تراجعا بحوالي 3 % مقارنة بالسنة الفارطة وهي عناصر يصعب التحكم فيها.

وتجدر الإشارة إلى أنّ نسبة الملاحظات الإيجابية المسجلة خلال زيارات فريق المواطن الرقيب شهدت تراجعا طفيفا بـ 0.42 % مقارنة بسنة 2021 وبـ 7.49 % وبالنسبة إلى سنة 2020. كما أنّه تمّ تسجيل ارتفاعا طفيفا في نسبة الملاحظات السلبية مقارنة بسنة 2021 كما هو مبين بالرّسم عدد 4.



رسم عدد 4. تطوّر نسبة الملاحظات الإيجابية والسلبية خلال الفترة الممتدة من 2012 إلى 2022

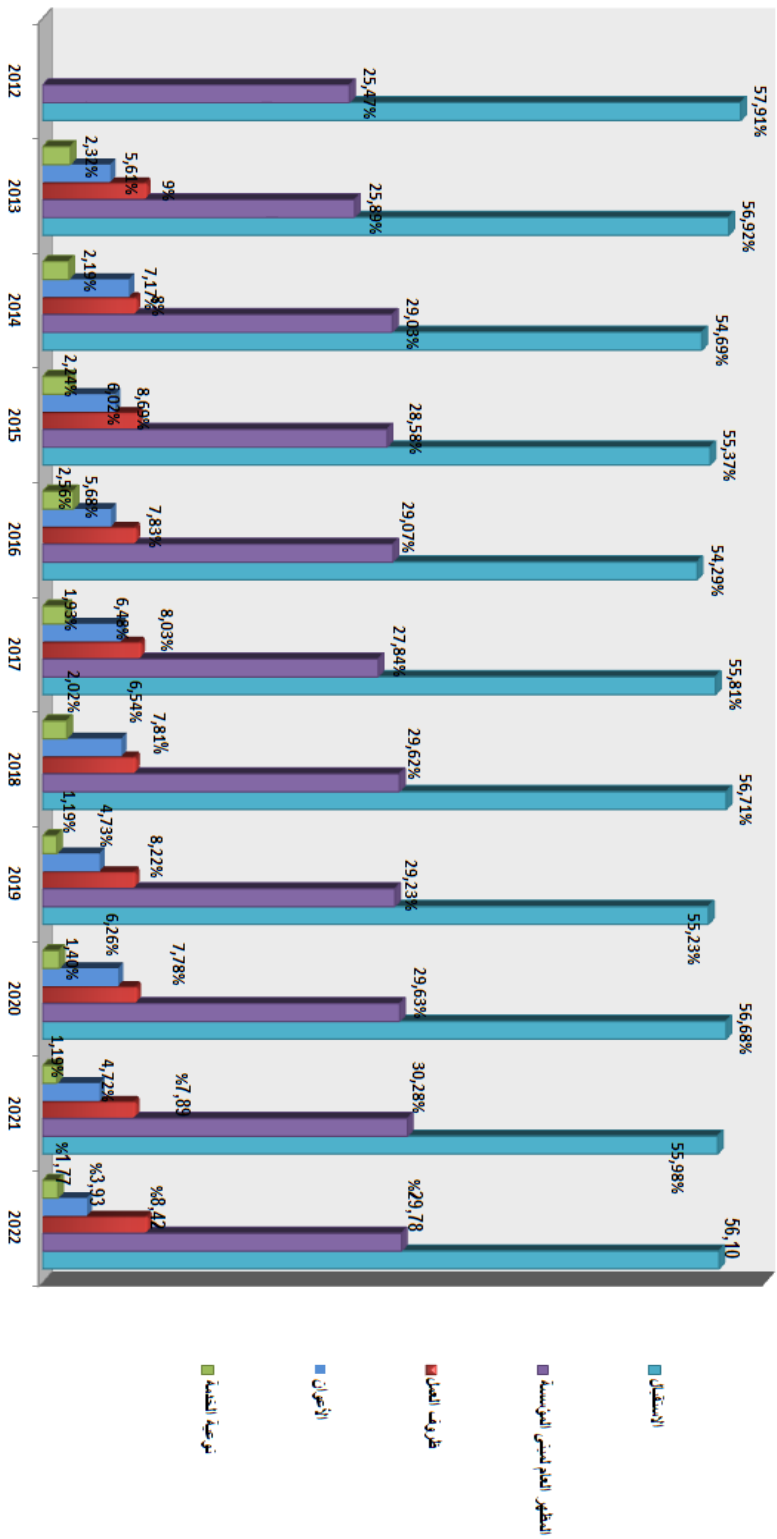
ويتبيّن من الرسم عدد 5 المتعلق بتوزيع الملاحظات الإيجابية والسلبية حسب محاور المعاينة خلال سنة 2022، أن نسبة الملاحظات السلبية من مجموع الملاحظات ترتفع بصفة جليّة في المحور المتعلق بتصرفات الأعوان مقارنة ببقية المحاور، إذ بلغت هذه النسبة حوالي 58 % (59 % سنة 2021) مقابل حوالي 19 % بالنسبة إلى المحورين المتعلقين بظروف العمل والمظهر العام للمؤسسة. وتعتبر هذه الأرقام مرتفعة نسبيا إذ تعكس عدم رضا المواطنين عن تصرفات الأعوان ببعض القطاعات خلال عدد من الزيارات.



رسم عدد 5. توزيع نسبة الملاحظات الإيجابية والسلبية حسب محاور المعاينة خلال سنة 2022

وبالرّجوع إلى تحليل أهمّية محاور المعاينة في التطوّر الذي شهدته الملاحظات الإيجابية يتبيّن وجود استقرار في نسبة الملاحظات الإيجابية بالعناصر المتعلقة بالاستقبال والمظهر العام لمبنى المؤسسة وظروف العمل ونوعية الخدمة وتراجعا نسبيا للمحور الخاص بالأعوان وذلك مقارنة خاصة بالسنوات الأخيرة كما هو مبين بالرّسم عدد 6.

رسم عدد 6 : تطور توزيع الملاحظات الإيجابية حسب وزن محاور المعايير على مجموع الملاحظات الإيجابية



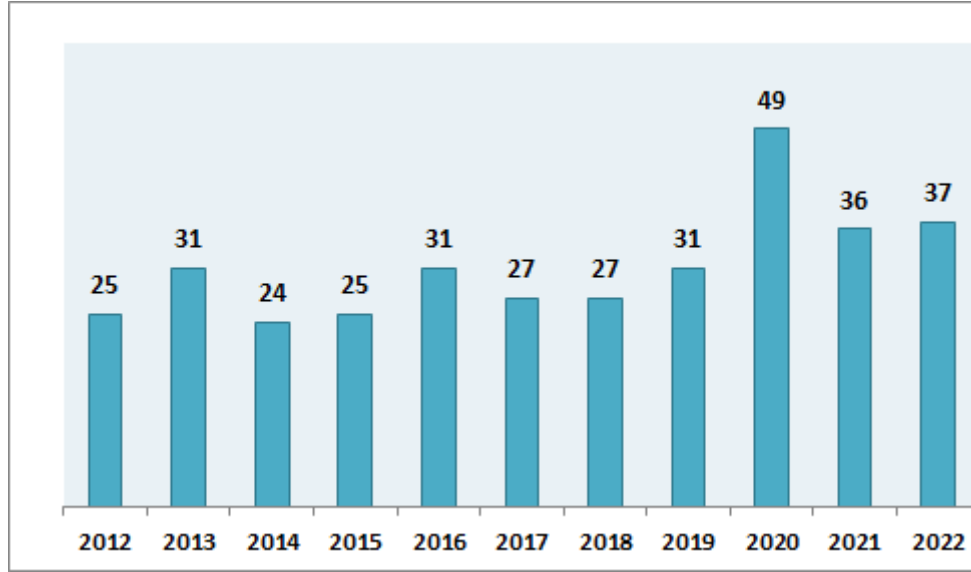
## 2- المهمّات الموجهة :

قام فريق المواطن الرقيب خلال سنة 2022 بإنجاز 37 مهمة موجهة، خصّصت لمعاينة سير العمل بالمصالح العموميّة وتقييم جودة خدماتها الإداريّة ومتابعة مدى تطبيق الإصلاحات والتبسيطات الإداريّة التي تمّ إقرارها، أسفرت عن توجيه 129 مراسلة إلى الوزارات المعنيّة. وقد بلغت نسبة الردّ عليها 72.87 % كما هو مبين بالجدول عدد 5.

جدول عدد 5 : نسب ردود الوزارات على المراسلات المتعلقة بالمهمات الموجهة خلال سنة 2022

المهمات الموجهة			الوزارات
نسبة الرد	عدد الردود	عدد المراسلات	
100,00%	15	15	رئاسة الحكومة
50,00%	1	2	وزارة العدل
100,00%	3	3	وزارة الدفاع الوطني
100,00%	7	7	وزارة الداخلية
0,00%	0	3	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
50,00%	2	4	وزارة المالية
66,67%	2	3	وزارة الاقتصاد والتخطيط
100,00%	7	7	وزارة الشؤون الاجتماعية
16,67%	1	6	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة
100,00%	4	4	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
66,67%	4	6	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
60,00%	3	5	وزارة الصحة
40,00%	2	5	وزارة التربية
100,00%	3	3	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
100,00%	4	4	وزارة الشباب والرياضة
100,00%	10	10	وزارة تكنولوجيايات الإتصال
50,00%	3	6	وزارة النقل
100,00%	5	5	وزارة التجهيز والإسكان
25,00%	1	4	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
20,00%	1	5	وزارة البيئة
40,00%	2	5	وزارة السياحة
100,00%	4	4	وزارة الشؤون الدينية
75,00%	3	4	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
100,00%	4	4	وزارة الشؤون الثقافية
33,33%	1	3	وزارة التشغيل والتكوين المهني
100,00%	2	2	البنك المركزي التونسي
<b>72,87%</b>	<b>94</b>	<b>129</b>	<b>معدل نسب الردود</b>

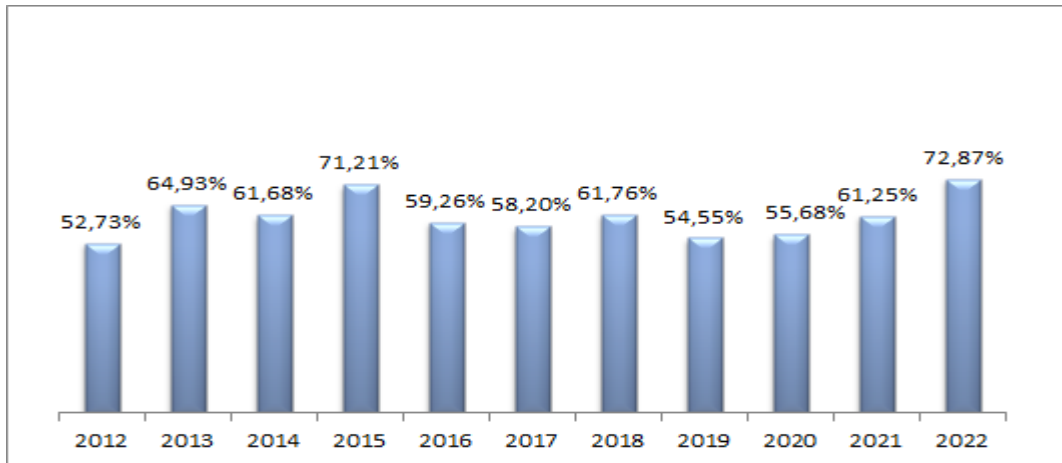
وشهد عدد المهّمات الموجّهة استقرارا مقارنة بسنة 2021 ليتجاوز مستوى المعدّل السنوي لهذا الصّنف من التدخّل كما هو مبين بالرّسم عدد 7.



رسم عدد 7. تطور عدد المهّمات الموجّهة من سنة 2012 إلى سنة 2022

وعرفت نسبة الردّ على المهّمات الموجّهة المسجّلة في سنة 2022 ارتفاعا مقارنة بنسبة الردّ التي كانت في حدود 61.25 % سنة 2021.

وقد بلغ معدّل نسبة الردّ على المهّمات الموجّهة حوالي 61.28 % خلال السنوات المبينة بالرّسم عدد 8 وهي نسبة تعتبر إجمالا طيبة خاصة وأنّ الإجابات الواردة من قبل الوزارات، تضمّنت غالبا إجراءات تصحيحية لتجاوز الإخلالات المسجّلة ودعم الإيجابيات ويتمّ غالبا إتخاذها في إطار برنامج عمل الوزارة وذلك بعد دراسة الملاحظات والتوصيات المقترحة في شأنها.



رسم عدد 8. تطور مؤشر نسبة الرد الإجمالي للمهّمات الموجّهة

### 3- الملفات المتأكّدة :

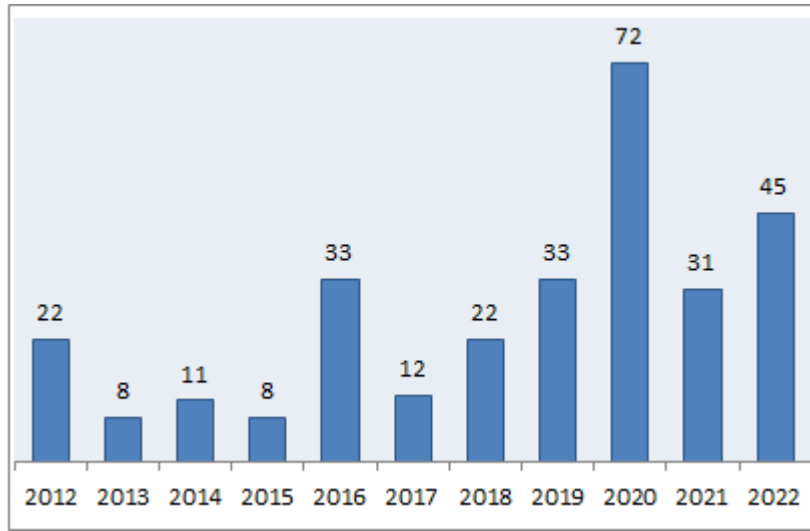
في إطار المهامّ الموكولة إليه، عاين فريق "المواطن الرقيب" بعض الظواهر والسلوكيات التي لها صلة بتصرّفات الأعوان العموميين أو أحداثا لها إنعكاس سلبي على السير العادي للمرفق العامّ.

وقد أسفرت عن إرسال 45 مراسلة عاجلة نظرا لصبغتها المتأكّدة إلى الوزارات المبيّنة بالجدول عدد 6.

جدول عدد 6 : نسب ردود الوزارات على المراسلات المتعلقة بالملفات المتأكّدة خلال سنة 2022

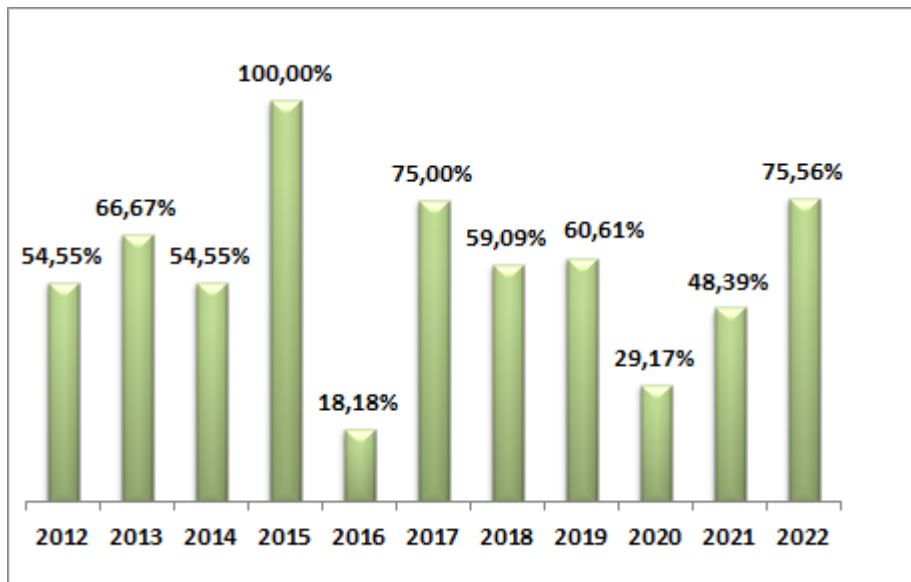
الملفات العاجلة			الوزارات
نسبة الرد	عدد الردود	عدد المراسلات	
100,00%	1	1	وزارة العدل
71,43%	5	7	وزارة الداخلية
80,00%	4	5	وزارة المالية
100,00%	1	1	وزارة الاقتصاد والتخطيط
100,00%	2	2	وزارة الشؤون الاجتماعية
66,67%	4	6	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
50,00%	2	4	وزارة الصحة
0,00%	0	3	وزارة التربية
100,00%	1	1	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
100,00%	2	2	وزارة الشباب والرياضة
100,00%	6	6	وزارة تكنولوجيايات الإتصال
75,00%	3	4	وزارة النقل
100,00%	1	1	وزارة أملاك والشؤون العقارية
100,00%	1	1	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن
100,00%	1	1	وزارة التشغيل والتكوين المهني
<b>75,56%</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>معدل نسب الردود</b>

وقد عرف عدد الملفات المتأكّدة ارتفاعا خلال سنة 2022 مقارنة بسنة 2021 كما هو مبين بالرّسم عدد 9.



رسم عدد 9. تطور عدد الملفات المتأكّدة من سنة 2012 إلى سنة 2022

وتمّ خلال سنة 2022 تسجيل ارتفاع في نسبة الردود إذ بلغت هذه النسبة 75.56 % مقابل 48.39 % سنة 2021 وهي نسبة تعبّر عن المجهودات المبذولة من قبل مصالح الوزارات المعنية كما هو مبين بالرّسم عدد 10.



رسم عدد 10. تطور مؤشر نسبة الرد الإجمالية للملفات المتأكّدة

وتجدر الإشارة إلى أنّ معدّل نسبة الردّ الخاصّة بالملفّات المتأكّدة وعلى امتداد السنوات الأخيرة بلغ 58.34 % وهو ما يبرز التفاعل مع هذا النوع من الملفات التي تكتسي صبغة خاصّة وتستدعي إتخاذ تدابير عاجلة.

**الجزء الثاني**  
**الملاحظات العامة والتوصيات**





## الباب الأوّل : الملاحظات العامّة

أسفرت الزيارات الميدانية لفريق المواطن الرقيب لمختلف المصالح العمومية عن ملاحظات عامّة نورد أهمّها حسب المحاور التالية :

### أوّلا : الإستقبال

أفادت تقارير فريق المواطن الرقيب بوجود تحسّن على مستوى الإستقبال في عدد هامّ من المصالح والهيكل العموميّة وخاصّة الحاصلة منها على علامة "مرحبا" لجودة الإستقبال. إذ حرصت هذه المصالح على توفير المقوّمات الأساسيّة للإستقبال من معلّقات وعلامات إرشاديّة وممرّات المعوقين وفضاءات إنتظار مجهزة بموزّعات لقصاصات الأسبقية لتنظيم عمليّة قبول المتعاملين معها والتخفيف من حدّة الإكتظاظ أمام النوافذ المسدية للخدمات الإداريّة.

إلا أنّ عديد المصالح العموميّة خاصّة بالجهات الداخليّة ما تزال تفتقر إلى مقوّمات الإستقبال الأساسيّة ويحتاج المكفّفون بوظيفة الإستقبال إلى مزيد التاهيل والتكوين في مجال تقنيات التّواصل مع العموم وتطوير مهاراتهم السلوكيّة لتأمين القبول الحسن لطالبي الخدمات.

### ثانيا : المظهر العام للمبنى

أشار الفريق في مختلف تقاريره اليوميّة إلى العناية التي توليها المصالح العمومية للمظهر العامّ للمباني العموميّة التي توجد بأغلبها متطلّبات العمل الإداري اللازمة إضافة إلى توفير تدابير الحماية والوقاية من المخاطر لتأمين مقرّاتها وضمان سلامة أعوانها والمواطنين الوافدين عليها والمتعاملين معها من خلال الالتزام بإجراءات التوقّي من إنتشار فيروس "كورونا" حسب تطوّر الوضع البيئي.

إلا أنّه في المقابل، هناك عدة مصالح عموميّة في حاجة إلى إيلاء مزيد العناية بنظافة مقرّاتها والاهتمام بمحيطها الخارجي وتعهّد مبانيها بالصيانة الدورية (محاكم الناحية والوحدات المحلية للتهوض الإجتماعي والمدارس الابتدائيّة ومراكز الصّحة الأساسيّة ودور الشباب وخلايا الإرشاد الفلاحي وغيرها من المصالح).

وتجدر الإشارة إلى أنّه تمّ تسجيل ظاهرة المباني الشاغرة وغير المستغلة بعدّة جهات وهو ما يستدعي رصد إعتمادات ماليّة لإعادة توظيفها إضافة إلى أنّ بعض المباني تتمّ صيانتها بشكل كامل وتبقى مغلقة لفترة طويلة دون إستغلال نظرا لبعض الإشكاليات المتعلّقة بإجراءات تسلّم المباني العموميّة من المقاولين الذين أجروا الأشغال.

### ثالثا : ظروف العمل

رغم تحسّن ظروف العمل بالمصالح العموميّة من خلال توفير وسائل العمل الضروريّة وإعتماد منظومات معلوماتية متطوّرة ساهمت في الرّفح من أداء العاملين بها والتهوض بجودة الخدمات الإداريّة.

إلا أنّ الفريق لاحظ ببعض المصالح العمومية نقصا على مستوى الموارد المادية وتقدّم التجهيزات الإداريّة وكثرة تعطّبها وإفتقار بعضها لوسائل النقل للقيام بزيارات التفتّد والمتابعات

الميدانية. كما عاين الفريق بعدد من المصالح العموميّة عدم العناية بالأرشيّف وحفظه وعدم تخصيص الفضاءات الملائمة له وفق القواعد الجاري بها العمل وهو ما انعكس سلبيًا على آجال معالجة الملقّات وجعل المواطنين يترددون على مكاتبها عديد المرات.

#### رابعًا : تصرّفات الأعوان

تميّزت العلاقة بين الأعوان وطالبي الخدمة بجلّ المصالح العموميّة التي تمّت زيارتها بالإحترام المتبادل في التعامل والاستعداد لتقديم الخدمات المطلوبة وذلك بفضل الجهود المبذولة لتأطير الأعوان العموميين وحثّهم على تطبيق ما جاء بمدوّنة سلوك وأخلاقيّات العون العمومي وتقديم الخدمات الإدارية بالجودة المطلوبة إستجابة لإنتظارات المواطنين وتفاعلا مع ملاحظات فريق المواطن الرقيب.

إلاّ أنّه لوحظ تفاقم ظاهرة عدم المواظبة في الحضور بمقرات العمل وعدم التزم بعض الأعوان بواجباتهم المهنيّة وهو ما يستوجب تكثيف الرقابة الإداريّة لفرض الانضباط وإعلاء قيمة العمل.

كما عاين الفريق أيضا نقصا في الموارد البشرية ببعض المصالح الإدارية نظرا لإحالة عدد من الأعوان إلى التقاعد وعدم إمكانية سدّ الشّغورات بإنتدابات جديدة على غرار المكاتب البريديّة وفروع الصندوق الوطني للتأمين على المرض.

#### خامسا : نوعيّة الخدمة

شهدت جودة الخدمة العمومية تحسّنا ملحوظا ببعض المصالح والمؤسّسات العموميّة خاصّة منها المتحصّلة على علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال إضافة إلى بعض المصالح العموميّة التي تواصل تطوير نوعيّة خدماتها وتعمل على إسداء خدماتها للمواطنين في آجال قياسيّة.

إلا أنّ هذا التحسّن لا يخفي تدمّر المواطنين من تدنّي جودة الخدمات المقدّمة ببعض المصالح العموميّة الأخرى وطول مدّة الانتظار وتواصل حدّة الإكتظاظ بها خاصّة خلال فترات الذروة وعدم إحترام آجال إسداء الخدمة وتسجيل تعقيدات على مستوى الإجراءات وتعدّد الوثائق المطلوبة لتكوين الملقّات الإداريّة وتشعّب المسالك المتبّعة للحصول على الخدمة نقصا في تفاعل بعض الوزارات والهيكل العموميّة مع مشاغل المواطنين عبر التراسل الإلكتروني وبواسطة الهاتف والبطء الملحوظ في إتخاذ بعض القرارات من المستوى المركزي إلى المستويات الجهويّة والمحليّة.

وعاين الفريق تواصل الأعطاب التي تطرأ على مستوى الشبّكة الإعلامية ببعض المصالح العموميّة والتجهيزات الطبيّة بعدد الهيكل الاستشفائيّة العمومية وذلك لفترات طويلة مع تباعد آجال المواعيد الطبيّة ونقص الأدوية والمستلزمات الطبيّة الضروريّة وهو ما انعكس سلبيًا على سير العمل بها خاصة مع البطء الحاصل في معالجة هذه الأعطاب.

## الباب الثاني : التوصيات

أفرزت ملاحظات فريق المواطن الرقيب التي تم تسجيلها خلال سنة 2022 جملة من التوصيات يمكن تبويبها وفق المحاور التالية :

### أولاً : الاستقبال

- 1) مزيد العناية بالعلم الوطني والحرص على تعهده بصفة دورية وتغييره عند الإقتضاء تطبيقاً للمناشير الصادرة في الغرض.
- 2) دعوة المصالح العمومية إلى دعم معلقات الإرشاد والتوجيه وتوحيدها من حيث الشكل والمضمون بالنسبة إلى الهياكل التي ترجع بالنظر إلى نفس الوزارة.
- 3) تحسين ظروف الاستقبال وتهيئة فضاءات ملائمة لاستقبال المتعاملين مع الإدارة بشكل يستجيب إلى متطلبات العمل الإداري وانتظارات طالبي الخدمة.
- 4) مزيد الاهتمام بالأشخاص ذوي الإعاقة وإسنادهم الأولوية عند تعاملهم مع المصالح العمومية وتركيز ممزّات المعوقين وتهيئة مكاتب وشبابيك ومسالك تراعي خصوصية هذه الفئات من المتعاملين مع الإدارة وتصميم مواقع الواب العمومية وفق معايير تسمح بتيسير نفاذهم إلى الخدمات الإلكترونية.
- 5) إيلاء العناية اللازمة بالاستقبال الهاتفي والحرص على ضمان جاهزية مؤزّعات الهاتف من خلال برمجة دورات تكوينية للعاملين بها وإجراء الصيانة الوقائية الدورية والترفيغ من طاقة إستيعاب الخطوط الهاتفية عند الإقتضاء وإصلاح الأعطاب الفنية التي تطرأ عليها في الإبان.

### ثانياً : حالة المباني العمومية

- 1) تعهّد المباني العمومية بالصيانة الدورية ورصد الاعتمادات المالية الكافية لذلك والإسراع في صيانة البعض منها قبل إستفحال وضعيتها وتفاقم مصاريف إعادة تهيئتها.
- 2) مزيد العناية بنظافة مقرّات المصالح والمؤسسات العمومية ومحيطها الخارجي والتنسيق مع السطّ الجهوية والمحلية والجمعيات الناشطة في مجال العناية بالبيئة والمحيط لتحقيق النجاعة المطلوبة.
- 3) دعوة المصالح والمؤسسات العمومية إلى إتخاذ التدابير الضرورية لتوفير مقومات السلامة والوقاية من المخاطر بمقرّاتها وتأمين حمايتها الذاتية حسب التراتيب الجاري بها العمل.
- 4) جرد المباني العمومية الشاغرة وغير المستغلة والنظر في إمكانية إعادة تهيئتها وإحكام توظيفها وإستغلالها من جديد لإبواء مصالح عمومية أخرى.

### ثالثاً : ظروف العمل

- 1) تحسين ظروف العمل بالمصالح العمومية وتوفير الوسائل الضرورية لضمان حسن سير المرفق العام.
- 2) إستغلال ما تنتجه التقنيات الحديثة للاتصالات من إمكانيات لمعالجة الملقات ومتابعة مآلها بالسرعة والنجاعة المرجوتين والتقليص قدر الإمكان من تردّد المواطنين على المصالح العمومية لإيداع ملقاتهم.
- 3) الصيانة الدورية للشبكات الإعلامية ورفع الأعطاب التي تطرأ على المعدات الفنية والتجهيزات الطبية لضمان إستمرارية المرفق العام وحسن سير العمل به.

4) مزيد العناية بالأرشيف والوثائق الإدارية وتوفير فضاء ملائم لحفظه وتأمين سلامته من الإتلاف وحسن التصرف فيه وإحكام تنظيمه باعتباره المصدر الرئيسي للمعلومة بالهيكل العمومية.

#### رابعاً : الأعوان

- 1) تأهيل الأعوان العموميين وإعداد برامج تكوين لتنمية مهاراتهم في المجالات ذات الصلة بمهامهم وتطوير قدرات المكلفين بالاستقبال بالمصالح العمومية خاصة المنتدبين الجدد نظراً لتأثير هذا الجانب التواصل على جودة خدمات الاستقبال وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن وتعزيز الثقة بينهما.
- 2) الإلتزام بارتداء الزي المهني وحمل الشارة الدالة على الهوية خاصة بالنسبة إلى الأعوان الذين هم في علاقة مباشرة مع المواطنين لتميزهم عن بقية الأعوان وحثهم على حسن قبول المواطنين وإرشادهم وتوجيههم بالنجاعة والسّعة المطلوبتين.
- 3) متابعة حضور الأعوان ودعوتهم إلى الإلتزام بواجباتهم المهنية وخاصة منها احترام توقيت العمل وإتخاذ الإجراءات الكفيلة بحث الأعوان على مزيد الانضباط وترسيخ قيمة العمل لديهم وتكثيف المراقبة الإدارية عند الإقتضاء.
- 4) تفعيل آلية إعادة توظيف الأعوان العموميين في إطار سياسة دعم الحراك الوظيفي لسدّ الشّغورات الحاصلة ببعض المصالح العمومية.
- 5) النّظر في إمكانية إقرار حوافز لتشجيع الأعوان المكلفين بالاستقبال المتميزين في أدائهم لمهامهم وكيفية تعاملهم مع المواطنين وفق معايير موضوعية.

#### خامساً : نوعية الخدمة

- 1) دعوة المصالح والمؤسسات العمومية إلى الانخراط في علامة "مرحبا" لجودة الإستقبال وتخصيص الاعتمادات اللازمة لذلك.
- 2) تكريس المقاربة التشاركية في تقييم جودة الخدمات الإدارية وإحداث آليات للإصغاء إلى مشاغل المواطنين باعتماد أنظمة للتصرف في الشكايات بالمصالح العمومية وتعميم تجربة ميثاق الجودة وتركيز صناديق الاقتراحات وحسن إستغلال ما تتضمنه من مقترحات لتحسين جودة الخدمات المسداة بها.
- 3) مزيد تبسيط الإجراءات الإدارية وتحيين أدلة الإجراءات وتعميمها لتوحيد طرق العمل وتفادي الإجهادات والتأويلات الخاطئة.
- 4) تقريب الخدمات الإدارية من المواطنين وخاصة بالجهات الداخلية للبلاد من خلال تعميم دور الخدمات العمومية تكريساً لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.
- 5) مزيد تطوير الخدمات الإدارية عن بعد والتعريف بها لتقريبها من المواطن وتجنبيه عناء التنقل والانتظار والعمل على التحيين الدّوري لمواقع الواب العمومية وتقييم محتواها والردّ على المراسلات الالكترونية للمواطنين في الأجل القانونية في إطار التفاعل الإيجابي مع مشاغل المواطنين وتساؤلاتهم الموجهة إلى مختلف الهيكل العمومية عن طريق البريد الإلكتروني.
- 6) تدعيم دور أجهزة الرّقابة وتطوير أساليبها في ما يتعلق بمتابعة جودة الخدمات العمومية وإحداث وحدات التدقيق الداخلي صلب المصالح والمؤسسات العمومية لمراقبة حسن سير العمل ومتابعة مدى تطبيق الإجراءات ونفاذي النقائص المسجلة لإقتراح الإجراءات التصحيحية لتجاوزها.