

تونس في: 26 أكتوبر 2018

السيد رئيس مجلس نواب الشعب
سؤال كتابي موجه الى السيد وزير الداخلية

الموضوع: عدم تسليم "وصل إيداع" بخصوص العرائض المودعة لدى مكتب العلاقة بالمواطن.

السيد الوزير،
تحية طيبة وبعد،

تواترت شهادات عن رفض موظفي مكتب العلاقات مع المواطن بوزارة الداخلية تسليم "وصل إيداع" (Décharge) للمواطنين الذين يودعون عرائض ومطالب لدى المكتب رغم إلحاح المواطنين، وهو ما يتسبب أحيانا في تشنجات واحتقان وشعور بالقهر لدى المواطنين الراغبين في الحصول على ما يثبت تلقي الوزارة لعرائضهم.

وحيث أن هذا السلوك يتنافى مع الواجبات المحمولة على الإدارة ويوحي بعدم الاكتراث بمطالب المواطنين، ويخلف لديهم شعور بأن مصير عرائضهم سلة المهملات،

وحيث تواترت شهادات أن خدمة الإرشاد الهاتفي لمكتب العلاقات مع المواطن بالوزارة عبر الهاتف المبسط 1850 أو عبر الخط المباشر 71 347 929 معطلة أغلب الوقت، وحتى لدى توفرها لا يتمكن الطالب من الحصول على أدنى معطيات تخص متابعة العريضة المودعة،

نطلب منكم مدنا بالإجراءات التي تتوون اتخاذها من أجل إصلاح هذا الوضع، وتأهيل مكتب العلاقات مع المواطن بوزارة الداخلية للقيام بدوره كاملا في إرشاد المواطنين والتعاطي مع عرائضهم و مطالبهم ومكاتبهم بأقصى درجات الاهتمام والعناية، وتمكين كل شخص يودع مكتوبا لدى المكتب من وصل إيداع بشكل آلي دون أدنى تعطيل.

وشكرا

النائب عماد الدائمي

مع الكود 3

مجلس نواب الشعب السوارذات
29 أكتوبر 2018
رسم الإدارة: ك... 2018

من وزير الداخلية
إلى
السيد رئيس مجلس نواب الشعب

الموضوع : حول الإجابة عن عدد 02 أسئلة كتابية.
المرجع : مکتوبکم عدد 1152 بتاريخ 02 نوفمبر 2018.
المصاحيب : عدد 02 بطاقات.

وبعد،

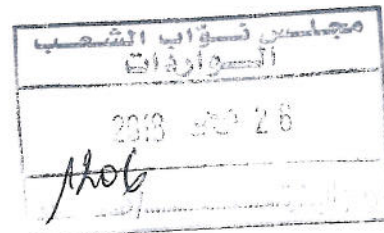
تبعاً لمکتوبکم المذكور بالمرجع أعلاه والمتعلق بإحالتکم لسؤالین کتابیین توجّه بهما لنا النائب بمجلس نواب الشعب السيد عماد الدایمی، وذلك على معنى الفصل 96 من الدستور والفصل 145 من النظام الداخلي لمجلس نواب الشعب.

وجواباً عن ذلك أتشرف بأن أنهي إليکم بطاقتین تتضمنان جوابین عن السؤالین المذكورین أعلاه.

للتفضل بالإطلاع والإذن بما يتعين.

والسلام

وزير الداخلية
هشام الفراتي



بطاقة عدد 1

تتضمن إجابة عن السؤال الكتابي للنائب "عماد الدايمي"

موضوع السؤال:

حول عدم تسليم "وصل إيداع" بخصوص العرائض المودعة لدى مكتب العلاقات مع المواطن وتعتل خدمة الإرشاد الهاتفي سواء عن طريق الرقم المبسط 1850 أو عبر الخط المباشر 71 347 929 ؟

نص الإجابة:

يتولى أعوان مكتب العلاقات مع المواطن تسليم كل مواطن نسخة من عريضته المودعة تحمل ختم المكتب وتاريخ ورودها عليه، وبالتالي فإنه لم يتم تسجيل أي حالة تتعلق بعدم تسليم ما يفيد إيداع العريضة، خاصة وأن فريق المواطن الرقيب قام بالعديد من زيارات التفقد للفضاء ولم تتم الإشارة لهذه الحالة مطلقاً.

أما بالنسبة لخط الإرشاد الهاتفي المبسط 1850 أو المباشر 71347929، فإن الخدمة المقدمة لازالت تعرف بعض الصعوبات خاصة عند إنطلاق العمل بالموزع الصوتي والتوجيه الآلي للمكالمات، حيث يتعرض الخط في بعض الأحيان إلى التوقف وذلك نظراً لكم الهائل من المكالمات الواردة على الرقم المباشر وتعمل الإدارة جاهدة على تجاوز هذه الأعطاب بالإصلاح الفوري لكل عطب طارئ مع ضمان عمليات صيانة دورية.

كما أن إتجاه الإدارة نحو تركيز خلية خاصة بخدمة الإرشاد الهاتفي من شأنه أن يمكن من الإستجابة المثلى لطلبات المواطنين والرد على إستفساراتهم وإرشادهم.

وفي إطار الحرص على الرفع من جودة الخدمات التي يسديها مكتب العلاقات مع المواطن، إنخرط هذا الأخير في برنامج إرساء علامة "مرحبا" لجودة الإستقبال، وقد تخطى أغلب المراحل المستوجبة للحصول على هذه العلامة، وهو على أتم الإستعداد للتفاعل مع كل الآراء والإقتراحات التي من شأنها تطوير وتحسين جودة الخدمات المسداة.