

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

الموضوع: حول تحسين جودة الخدمات الإدارية عبر آلية ميثاق المواطن.
المرجع: الأمر الحكومي عدد 1067 لسنة 2018 المؤرخ في 25 ديسمبر 2018 المتعلق بإتمام الأمر عدد
982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 والمتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة
والمتعاملين معها.

وبعد،

يكتسي تحديث الإدارة العمومية أهمية بالغة في مستوى تكريس أحكام الفصل 15 من الدستور
القاضي بأن " الإدارة العمومية في خدمة المواطن والصالح العام تنظم وتعمل وفق مبادئ الحياد والمساواة
واستمرارية المرفق العام ووفق قواعد الشفافية والنزاهة والنجاعة والمساءلة "، وهو ما يساهم في تحقيق
التنمية المستدامة. ومن بين العناصر الرئيسية التي يقوم عليها التحديث الإداري، عنصر تحسين جودة
الخدمات الإدارية، وذلك بالنظر إلى دوره في تحقيق الأهداف سالفة الذكر.

وفي هذا الإطار، تم إتمام الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1996 المتعلق بضبط الإطار العام
للعلاقة بين الإدارة و المتعاملين معها، بمقتضى الأمر الحكومي عدد 1067 لسنة 2018 المؤرخ في 25
ديسمبر 2018، وذلك من خلال باب رابع تحت عنوان " في تحسين جودة الخدمات الإدارية "، والذي تضمن
فصلين جديدين هما الفصل 11 مكرر و 11 ثالثا.

وتم بمقتضى هذين الفصلين تكريس آلية جديدة لتحسين جودة الخدمات الإدارية، أطلق عليها اسم " آلية ميثاق المواطن"، تتمثل أساسا في جملة من الالتزامات يتم ضبطها والتعهد بتنفيذها من قبل الهياكل العمومية بغاية تحسين جودة خدماتها الإدارية.

ويهدف هذا المنشور إلى ضبط منهجية موحدة لإعداد ميثاق المواطن من خلال توضيح مجال تطبيق آلية ميثاق المواطن (I)، ومنهجية صياغتها والمصادقة عليها (II) وكيفية متابعة وتقييم هذه الآلية (III).

يلغي هذا المنشور ويعوض المنشور عدد 60 المؤرخ في 29 ديسمبر 2005 حول تنفيذ برنامج الإلتزام بالجودة بالمصالح العمومية.

أ. في مجال تطبيق آلية ميثاق المواطن

ألزم الفصل 11 مكرر من الأمر الحكومي عدد 1067 لسنة 2018 المشار إليه أعلاه " المصالح الراجعة للدولة والجماعات المحلية والمؤسسات والمنشآت العمومية التي لها علاقة مباشرة بالمتعاملين معها " باعتماد آلية ميثاق المواطن.

ووفقا لهذا الفصل، فإنه يتعين على كل مصلحة عمومية راجعة بالنظر إلى وزارة أو جماعة محلية أو مؤسسة أو منشأة عمومية، تقديم خدمات إدارية لفائدة المتعاملين مع الإدارة إعداد ميثاق مواطن خاص بها.

ويتولى الهيكل المكلف بتحسين جودة الخدمات الإدارية بالوزارة أو الجماعة محلية أو المؤسسة أو المنشأة عمومية، ضبط برنامج سنوي حول المواثيق التي سيتم اعتمادها من قبل المصالح العمومية الراجعة إليها بالنظر وذلك بالتنسيق مع الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية بوزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة والسياسات العمومية.

II. في صياغة الوثيقة والمصادقة عليها:

1- المرحلة التحضيرية لصياغة الميثاق

تكتسي المرحلة التحضيرية لصياغة الميثاق أهمية بالغة باعتبارها تمكن من توفير الشروط الضرورية لنجاح هذه الآلية، وتتمثل مختلف العناصر المكونة لهذه المرحلة في ما يلي:

أ- تكوين فريق عمل:

يتعين على كل مصلحة عمومية معنية بتكريس آلية ميثاق المواطن، تكوين فريق عمل متعدد الاختصاصات يضم أعوان لهم علاقة مباشرة بالمتعاملين مع الإدارة، يتم تعيين أعضائه بمقتضى مقرر يصدر عن رئيس الإدارة.

تتمثل مهمة فريق العمل في:

- جرد الخدمات الإدارية المسداة من قبل المصلحة المعنية
- جمع وتحليل المعطيات المتوفرة حول الخدمات الإدارية المسداة من قبل المصلحة المعنية ويمكن أن تشمل النصوص القانونية والإحصائيات ودراسات سبر الآراء والشكايات والعرائض المقدمة من قبل المتعاملين مع الإدارة والملاحظات المقدمة من قبل مصالح إدارية أخرى وغيرها، وذلك بهدف تحديد الإشكاليات المتعلقة بجودة الخدمات الإدارية المسداة،
- إعداد قائمة في التحسينات التي يمكن إدخالها على كل خدمة إدارية تم جردها سابقا، وترتيبها حسب الأولوية، بالاعتماد على المعيارين التاليين:

✓ أهمية التحسينات بالنسبة للمنتفع بالخدمة الإدارية: والذي يتم تقييمه بالنظر إلى المقترحات و الشكايات التي تم تقديمها من قبل المتعاملين مع الإدارة أو من خلال نتائج سبر الآراء.

✓ قابلية التحسينات للتطبيق: والتي يتم تقييمه بالنظر إلى الإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة و آجال التنفيذ (على المدى القصير، أو المتوسط أو الطويل).

ب- المصادقة على التحسينات

يتولى رئيس الفريق عرض التحسينات المقترحة على رئيس الإدارة المعنية بالنسبة للإدارات المركزية أو على هيكل المداولة والتصرف بالنسبة للجماعات المحلية والمؤسسات والمنشآت للمصادقة على قائمة في التحسينات التي سيتم اعتمادها والتي ستضمن بميثاق المواطن كالتزامات تتعهد بتنفيذها المصلحة المعنية. وفي هذا الإطار، يتعين على رئيس الفريق إعلام الأعوان بقائمة الالتزامات التي تمت المصادقة عليها و تحسيسهم بأهميتها.

ونظرا لأهمية ميثاق المواطن كألية لتحسين جودة الخدمات الإدارية المسداة لفائدة المتعاملين مع الإدارة، فإنه يجب الحرص على تشريك مكونات المجتمع المدني، من خلال تنظيم استشارة عمومية، حول التحسينات المقترحة، قبل عرضها على المصادقة، وذلك بهدف دراسة مدى استجابة هذه التحسينات

لتطلعات المتعاملين مع الإدارة، علما وأنه يمكن الاستئناس في تنظيم الاستشارة المذكورة أعلاه بالقواعد المنصوص عليها بالأمر الحكومي عدد 328 لسنة 2018 المؤرخ في 29 مارس 2018 المتعلق بتنظيم الاستشارات العمومية.

2- صياغة ميثاق المواطن

تكتسي هذه المرحلة أهمية بالغة، باعتبارها تترجم استعداد المصالح العمومية على تحسين جودة خدماتها الإدارية. لذلك يجب أن تعبر صياغة هذه الالتزامات على التحسينات المراد إدخالها بصفة واضحة ودقيقة وبعبارات سهلة الفهم من قبل المتعاملين مع الإدارة وعلى استعداد المصلحة العمومية على التغيير وتحقيق نتيجة فعلية، فمثلا يجب القول " نلتزم بتقديم الخدمة في ظرف 48 ساعة من تاريخ تقديم مطلب في الغرض " عوضا عن القول " نلتزم بتقليص في آجال الخدمة" أو "العمل على التقليص في آجال الخدمة. ولتنفيذ مختلف الالتزامات التي تم التعهد بها، يتعين على فريق العمل، إعداد خطة العمل تضبط بكل دقة مختلف الأنشطة التي سيتم انجازها والجهة المكلفة وآجال التنفيذ.

ونظرا لما تكتسيه مؤشرات قياس النتائج من أهمية بالغة في تقييم تنفيذ الالتزامات ومتابعة تحقيق النتائج المنتظرة، بما يمكن من رصد المشاكل المحتملة في مرحلة التنفيذ واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، فإنه يتعين على فريق العمل صياغة مؤشرات قياس النتائج بالنسبة لكل التزام تم التعهد بتنفيذه. ويستحسن في هذا الإطار اعتماد مؤشرات كمية تمكن من قياس النتائج بصورة موضوعية وسهلة و ضبط القيمة المستهدفة لكل مؤشر.

3- المصادقة على ميثاق المواطن ونشره للعموم

على إثر صياغة ميثاق المواطن، فإنه يتعين عرضه على رئيس الإدارة المعنية بالنسبة للإدارات المركزية أو على هياكل المداولة والتصرف بالنسبة للجماعات المحلية والمؤسسات والمنشآت بهدف المصادقة عليه. وتتولى المصلحة المعنية نشر الميثاق للعموم، سواء على موقع الواب الخاص بها أو تعليقه بالأماكن البارزة بمقر الهيكل المعني، أو باعتماد جميع الطرق المتاحة في الغرض. وتكمن أهمية عملية نشر الميثاق في كونها تمكن من إعلام العموم بالتزام المصلحة المعنية بتحسين خدماتها الإدارية.

يتم تنفيذ الالتزامات موضوع ميثاق المواطن من قبل المصلحة المعنية، بدعم من رئيس الفريق وبمشاركة جميع الأعوان، حيث يتم خلال هذه المرحلة تنفيذ خطة العمل التي تم ضبطها سابقا.

III. في التقييم والمتابعة

تكتسي عملية التقييم أهمية بالغة باعتبارها تمكن من معرفة مدى التقدم في تنفيذ الالتزامات موضوع ميثاق المواطن واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند الاقتضاء. وفي هذا الإطار نص الفصل 11 ثالثا من الأمر الحكومي عدد 1067 لسنة 2018 المشار إليه أعلاه على صنفين من التقييم هما كالتالي:

1- التقييم الذاتي:

يتعين على رئيس الفريق أن يقوم بعملية التقييم لمدى تنفيذ الالتزامات المضمنة بميثاق المواطن، وذلك وفقا للقواعد التالية:

- القيام بعملية التقييم مرة كل ثلاثة أشهر أو كل ستة أشهر بحسب طبيعة الالتزامات، وفي كل الأحوال لا يجب أن تقل عملية التقييم عن مرة في السنة،
- اعتماد مقارنة تشاركية في عملية التقييم، من خلال تشريك الأعوان المساهمين في تنفيذ الإلتزامات،
- رفع تقريرا لرئيس الهيكل حول نتائج التقييم،
- نشر نتائج التقييم للعموم على نطاق واسع (على موقع الواب الخاص بالهيكل، مواقع التواصل الاجتماعي...)،
- الأخذ بعين الاعتبار للملاحظات والتعليقات المقدمة من قبل العموم،
- ضبط الإجراءات التصحيحية اللازمة، وفقا لنتائج التقييم.

2- التقييم الخارجي

يمكن أن تخضع المصالح المعنية، بصورة دورية وبحسب طبيعة الإلتزامات، إلى تقييم خارجي من قبل هيكل تقييم يتم تعيينه للغرض سواء من قبل رئاسة الحكومة أو من قبل سلطة الإشراف إذا كانت المصلحة المعنية تنتمي إلى مؤسسة أو منشأة عمومية أو جماعة محلية.

وفي صورة خضوع الإدارة المعنية إلى تقييم خارجي، فإنه يتعين نشر نتائج التقييم واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

لذا، ونظرا لأهمية المقتضيات الواردة بهذا المنشور في تحسين جودة الخدمات الإدارية، وبالتالي إضفاء النجاعة المطلوبة على العمل الإداري، فإنه يرجى من السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاة ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية:

- إصدار التعليمات للهياكل تحت الإشراف بتبني الية ميثاق المواطن وإعدادها حسب المنهجية المقدمة،
- اتخاذ التدابير اللازمة لتحسيس الأعوان الراجعين إليهم بالنظر بأهمية ميثاق المواطن ومتابعة تنفيذه،
- السهر على التنفيذ المحكم لمقتضيات هذا المنشور الذي يدخل حيز التطبيق ابتداء من تاريخ إصداره.

والسلام

رئيس الحكومة
يوسف شاذلي