

محضر جلسة

الموضوع: جلسة عمل الموفق الإداري مع المنسقين بالوزرات والمؤسسات العمومية



إنعقدت بتاريخ 25 جوان 2019 جلسة عمل بمقر الموفق الإداري على الساعة التاسعة صباحا بإشراف العميد عبد الستار بن موسى الموفق الإداري وبحضور السيدات و السادة :

المؤسسة	الإسم واللقب	ع/ر
الكاتبة العامة بمصالح الموفق الإداري	نجاه الغربي	1
مكلف بأمورية بمصالح الموفق الإداري	محمد جمال الرويسي	2
متصرف - خلية التنسيق والمتابعة -	نزار القيزاني	3
رئاسة الحكومة	فائزة الإمام	4
وزارة الداخلية	ياسر بن مصباح	5
وزارة الدفاع الوطني	محمد كريم نافع	6
وزارة الشؤون الخارجية	فرحات بن السويسي	7
وزارة النقل	عادل خصيب	8
وزارة الشؤون الإجتماعية	السيدة سوسي بن ذياب	9
وزارة الصحة	جليلية العمري	10
وزارة التكوين المهني والتشغيل	عمارة الشويخي	11
وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن	خميس شعشوعي	12
وزارة الشؤون الثقافية	فتحية البيولي	13

وزارة التنمية والإستثمار والتعاون الدولي	رجاء اللبي حرم غضباني	14
وزارة الفلاحة والصيد البحري والموارد المائية	محمد بن عبد الله	15
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	منصف المناعي	16
وزارة تكنولوجيات الإتصال والإقتصاد الرقمي	حكمت قربوج	17
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	حمادي بوصحيح	18
الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية	نهى عاشور	19
الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي	أمال كافي بو عرقوب	20
الصندوق الوطني للتأمين على المرض	محمد رياض قعادة	21
شركة النهوض بالمساكن الإجتماعية	أمال بوسريح	22
الشركة التونسية لاستغلال وتوزيع المياه	نبيل بالكافي	23
الشركة الوطنية للكهرباء والغاز	كمال عون الله	24
الشركة التونسية للسكك الحديدية التونسية	فارس بن الشيخ	25
الخطوط التونسية	جميلة دشر اوي	26
الديوان الوطني للتطهير	توفيق خذر	27
ديوان الخدمات الجامعية للشمال	رضا مبارك	28
ديوان قيس الأراضي والمسح العقاري	معز رحومة	29
وكالة النهوض بالصناعة والتجديد	نائلة شطورو	30
الوكالة العقارية للسكنى	نوال بن محمود التريكي	31
وكالة التهذيب والتجديد العمراني	نجيبة الدريدي	32
الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل	صابر الوسلاتي	33
البنك الوطني الفلاحي	ليلى غطاس	34
الديوانة التونسية	سامي الدغار	35
بلدية تونس	درة بن سلطان	36
ولاية تونس	محمد علي الجلاصي	37



بعد إفتتاح الجلسة والترحيب بالحاضرين افاد السيد الموفق الإداري أن هذه الجلسة تندرج في إطار التواصل والتنسيق بين مصالح الموفق الإداري والمنسقين بالوزارات والمؤسسات العمومية من أجل الإرتقاء بعمل مصالح التوفيق وإحكام تنظيم العمل والتنسيق والمتابعة لعرائض المواطنين والعمل على ايجاد الحلول الملائمة لها ، تكريسا للحقوق والشفافية و الإلتزام بتطبيق القوانين والتراتب الإدارية.

و عبر عن أمله أن يتمخض عن هذه الجلسة توصيات ومقترحات عملية.

• المستجدات

استعرض السيد الموفق الإداري بعض المستجدات على مستوى عمل الموفق الإداري المتمثلة في مايلي :

- ✓ إدراج التقرير السنوي لعمل الموفق الإداري لسنة 2017 لأول مرة بموقع الواب الخاص بمصالح الموفق الإداري www.mediateur.tn .
- ✓ عقد ندوة صحفية لعرض النتائج والتوصيات التي تضمنها التقرير السنوي للموفق الإداري لسنة 2017 ،
- ✓ عقد جلسة عمل لأول مرة في البرلمان مع لجنة الحريات والعلاقات الخارجية تم خلالها استعراض التقرير السنوي لسنة 2017 والتوصيات التي تضمنها ،
- ✓ العمل مع رئاسة الجمهورية على إعداد مشروع أمر لتنقيح الأمر عدد 1126 لسنة 1996 مؤرخ في 15 جوان 1996 المتعلق بمشمولات الموفق الإداري وطرق عمله وبضبط التنظيم الإداري والمالي لمصالح الموفق الإداري في إتجاه دعم وتطوير أداء المؤسسة وإكساب عملها مزيد من الجدوى و النجاعة،
- ✓ العمل مع رئاسة الحكومة على تفعيل اللجنة الوزارية لمتابعة تنفيذ الأحكام المعطلة التي تم تكوينها سنة 2008 برئاسة الحكومة ،
- ✓ العمل مع وزارة الشؤون المحلية والبيئة على تنظيم ملتقى وطني حول "الحوكمة العمرانية والبيئية : التحديات والرهانات " خلال الأسبوع الأول من شهر سبتمبر 2019 .

• تفعيل توصيات الندوة السابقة مع المنسقين ،

- ✓ تم تنزيل اسماء كافة المنسقين المركزيين والجهويين بموقع الواب الخاص بمصالح الموفق الإداري www.mediateur.tn لإحكام التنسيق والمتابعة ،

- ✓ العمل على إحداث لجان تنسيقية قطاعية في مختلف المجالات التي يتدخل فيها الموفق الإداري للمساعدة على مزيد التنسيق والجدوى والنجاعة في دراسة العرائض والملفات واقتراح الحلول الملائمة لها وعلى رأسها اللجنة الوزارية المزمع تفعيلها برئاسة الحكومة ،
- ✓ يمكن للمنسقين الإطلاع أو الحصول بصفة مباشرة على نسخ رقمية من تقرير النشاط لسنة 2017 ،
- ✓ العمل على تفعيل موضوع التكوين وإيلائه الأهمية التي يستحق ،

وبعد ذلك تم فسح المجال للنقاش وتبادل الآراء والتوصيات ثم خلص الحاضرون إلى المقترحات والتوصيات التالية :

- 1- التوصية بتفعيل وتجسيم التوصيات التي يتضمنها التقرير السنوي للموفق الإداري .
- 2- العمل على تفعيل موضوع التكوين لفائدة المنسقين في علاقة بالتوفيق وإيلائه الأهمية التي يستحق وذلك في إطار لجنة مصغرة تتولى التنسيق بين الهياكل المتدخلة في مجال التكوين ، وفي هذا الصدد تم التأكيد على ضبط واختيار المحاور التكوينية في مجالات مشتركة ذات صلة بعمل الموفق ومكاتب العلاقة مع المواطن ، باعتبار وأن أغلب المنسقين تم إختيارهم من بين رؤساء مكاتب العلاقة مع المواطن ونخص بالذكر منها محاور التكوين التالية :

- ✓ تقنيات الإتصال والتواصل ،
- ✓ تقنيات التفاوض،
- ✓ المنظومات الإعلامية (علامة مرحبا ، e-people وغيرها ..) ،
- ✓ الإدارة الإلكترونية و الملتيميديا ومواقع الواب والتراسل الإلكتروني وشبكات التواصل الإجتماعي وغيرها ..
- ✓ الأرشيف الورقي والأرشيف الإلكتروني ،
- ✓ التكوين في اللغات (في مجالات تخص التعامل مع الأجانب ومواطنينا بالخارج و الإحاطة بالمستثمرين الأجانب ...)

ولتفعيل هذا المقترح تم إقتراح أن يتولى الموفق الإداري التنسيق مع المديرية العامة للمكتب المركزي للعلاقة مع المواطن (بصفتها المنسقة المركزية مع رئاسة الحكومة) والإدارة العامة للتكوين وتطوير الكفاءات برئاسة الحكومة والمدرسة الوطنية للإدارة ومركز التكوين ودعم اللامركزية في إطار إتفاقيات تعاون وشراكة في مجال التكوين وتطوير وتعصير أساليب العمل .

مع التأكيد أن هذا المقترح لا يحل محل البرامج التكوينية الخصوصية للهياكل التي ينتمي إليها المنسقون بل يندرج في إطار أنشطة تكوينية خصوصية تدخل في إطار نشاط ومهام الموفق الإداري .

3- العمل على إحداث لجان تنسيقية قطاعية وتفعيلها في مختلف المجالات التي يتدخل فيها الموفق الإداري للمساعدة على مزيد التنسيق والجدوى والنجاعة في دراسة العرائض والملفات واقتراح الحلول الملائمة لها وعلى رأسها اللجنة الوزارية المزمع تفعيلها برئاسة الحكومة واقتراح التنقيحات والإصلاحات الضرورية صلب التقارير السنوية للموفق الإداري لتجاوز الإخلالات والنقائص على مستوى القوانين والتراتب الإدارية ، وذلك حسب ما تقتضيه النصوص القانونية والترتيبية المنظمة لعمل الموفق الإداري .

4- التوصية بإحداث "منصة رقمية مشتركة" (plate forme numérique) بين الموفق الإداري وكافة المنسقين المركزيين والجهويين تكون قاعدة للتواصل وتبادل المعلومات والمستجدات والإستفسارات والإستشارات والتجارب المثلى ...

5- التوصية بإجماع الحاضرين على مزيد تفعيل دور ومهام وصلاحيات مكاتب العلاقة مع المواطن مركزيا وجهويا من حيث دعمها بوسائل وظروف العمل الملائمة ماديا وبشريا وتعزيزها بالإطارات الكفاءة والمتحفزة وتأمين إستمرارية عملها ، نظرا لطبيعة هذا العمل المرهق ، الذي يتطلب خصال شخصية وقدرات معينة في الإتصال والتواصل والتفهم وسعة الصدر .

وأوصى الحاضرون ، بضرورة مراجعة الأمر المنظم لمكاتب العلاقة مع المواطن ، في إتجاه توسيع صلاحياته وتعزيز دوره وتطوير آليات عمله ، وفتح آفاق الترقيات في السلم الوظيفي لإطاراته باعتبار الدور الحيوي والهام الذي يفترض أن يضطلع به ، كواجهة للإدارة في علاقة مباشرة مع المواطن والمتعاملين معها من حيث الإحاطة والتوجيه والتنسيق والمتابعة .

6- العمل على تقادي إشكاليات تنفيذ الأحكام القضائية وخاصة الأحكام الإدارية لتحقيق العدالة والإنصاف ووصون الحقوق وإعلاء سلطة القانون ومصادقية الإدارة والعمل على تكريس مبدأ المسؤولية والمساءلة الناجمة على عدم تنفيذ الأحكام الإدارية .

وأفاد السيد الموفق الإداري بأن هناك مساعي مع رئاسة الحكومة من أجل تفعيل اللجنة الوزارية لمتابعة تنفيذ الأحكام المعطلة التي تم تكوينها سنة 2008 برئاسة الحكومة ،

7- التنويه بتجارب عديد الوزارات والهيكل في تركيز فضاءات نموذجية للعلاقة مع المواطن على غرار الفضاء النموذجي بوزارة الداخلية الذي هو عبارة على فضاء عصري ومندمج وسريع للخدمات يكرس مفهوم شرطة الجوار والمواطنة. يجمع عديد المكاتب للتوجيه والإرشاد وتقبل الشكايات والعرائض والإنصات لمشاغل المواطن وقضاء شؤونه وإضافة إلى ذلك فقد تم تركيز خلية للتعريف بالإمضاء لتبسيط الإجراءات و تكريس حقوق الإنسان وحق المواطن في خدمات سريعة وناجعة .

وتم إقتراح ان يتولى الموفق الإداري أداء زيارة لهذا الفضاء ولمختلف الفضاءات النموذجية الأخرى .

8- كما تم التنويه بتجربة وزارة الشؤون الإجتماعية في تركيز 9 فضاءات عصرية نموذجية ومندمجة للصناديق الإجتماعية والعمل على تعميمها وكذلك بعض الفضاءات النموذجية الأخرى على غرار الشركة التونسية للكهرباء والغاز والإدارة العامة للسجون والإصلاح .

9- التوصية بتعصير ورقمنة مكاتب العلاقة مع المواطن لتيسير النفاذ للمعلومة والمحافظة على الأرشيف الإداري وذلك باعتماد نظام الأرشيف الإلكتروني .

10- إقتراح تقييم أداء عمل مكاتب العلاقة مع المواطن من طرف مصالح الموفق الإداري ومدى الإستجابة والنجاعة في متابعة العرائض (جيد - متوسط - ضعيف) يكون مدعما بالأرقام والإحصائيات وذلك لتحسين الجودة والمردودية في عمل هته المكاتب .

ورفعت الجلسة في حدود الساعة الحادية عشرة ونصف صباحا .