

دليل إجراءات
مكتب العلاقات مع المواطن

• الإطار الترتيبي:

الأمر عدد 1549 لسنة 1993 المؤرخ في 26 جولية 1993 المتعلق بإحداث مكاتب العلاقات مع المواطن كما تم تنقيحه وإتمامه بالأمر عدد 2398 لسنة 1993 المؤرخ في 29 نوفمبر 1993 والأمر عدد 1152 لسنة 1998 المؤرخ في 21 ماي 1998.

الفصل 8 من الأمر الحكومي عدد 534 لسنة 2021 المؤرخ في 29 جوان 2021 المتعلق بتنظيم وزارة الشؤون الدينية.

-يعود مكتب العلاقات مع المواطن بالنظر مباشرة إلى ديوان وزير الشؤون الدينية.

يتولى مكتب العلاقات مع المواطن تعزيز التواصل بين الوزارة والمواطنين وتقديم المساعدة لهم لتجاوز الصعوبات التي قد تعترضهم في تعاملهم مع

مختلف المصالح الإدارية وتمكينهم من الحصول على الخدمات الإدارية بأيسر السبل وأنجعها في إطار ما ينص عليه القانون والتراتب الجاري بها العمل.

الهاتف: 71570147 // 71.570.123

الرقم الأخضر لإدارة الحج: 80101863 //

الرقم الهاتفي المبسط: 1863

البريد الإلكتروني لموقع ء مواطن

البريد الإلكتروني لموقع الوزارة

مهام مكتب العلاقات مع المواطن

يقوم المكتب بالعديد من المهام منها:

- * إستقبال المواطنين مباشرة دون موعد مسبق أو بتكليف من الديوان لإجراء لقاء أصحاب مطالب المقابلة ونيابة عنه.
- * تقبل الشكاوى والعرائض والمطالب الواردة على المكتب ودراستها والبحث مع المصالح المعنية قصد إيجاد الحلول الملائمة لها وتتم الإجابة مباشرة أو عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق الهاتف تعود للنظر وترد الشكاوى والعرائض والمطالب على المكتب عن طريق:
 - مكتب الضبط (من خلال منظومة علبه للتصرف في الوثائق والمراسلات).
 - البريد الإلكتروني من خلال موقع الوزارة.
 - البريد الإلكتروني لموقع ء-مواطن.
- الهاتف القار لمكتب العلاقات مع المواطن بوزارة الشؤون الدينية 71570123 / 71570147 أو على الرقم المبسط 1863.
- * إرشاد المواطنين في خصوص الإجراءات والمسالك الإدارية المعمول بها في إسداء مختلف الخدمات إليهم وذلك مباشرة أو عن طريق مراسلة في الغرض أو عبر الهاتف.
- * تجميع ودراسة الملفات الواردة عليه من الموفق الإداري والتنسيق مع مختلف مصالح الوزارة لإيجاد الحلول الملائمة لها.
- * استكشاف التعقيدات في مستوى الإجراءات الإدارية وذلك من خلال تحليل معمق لشكاوى المواطنين واقتراح الإصلاحات الكفيلة بإزالتها.
- * تقبل المقترحات الصادرة عن المواطنين بخصوص تحسين الخدمات الإدارية والتنسيق بخصوصها مع المصالح المعنية.
- * إعداد تقارير حول نشاط مكتب العلاقات مع المواطن يقدم إلى الديوان وإلى المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن برئاسة الحكومة.
- *التنسيق مع إدارة نوعية الخدمة العمومية برئاسة الحكومة على النحو التالي:
- متابعة مراسلاتها والجداول المصاحبة لها والمتعلقة بملاحظات فريق المواطن الرقيب.

-توجيه مراسلات تتضمن ملاحظات فريق المواطن الرقيب إلى المصالح المعنية.

*الحرص على ضمان وصول الملاحظات الى المصالح المعنية وإعدادهم لتقريربين الإجراءات التي تم اتخاذها لموافاة إدارة نوعية الخدمة العمومية لاحقا بها.

* التنسيق مع الإدارة المذكورة من أجل الحصول على إجابات على كل مراسلاتها من خلال جدول متابعة.

*عرض كل نشاط المكتب المتعلق بمعالجة مراسلات إدارة نوعية الخدمة العمومية أو إعداد مراسلات أو ردود عليها على أنظار الديوان والتفقدية بالوزارة.

أنشطة مكتب العلاقات مع المواطن

النشاط الأول: الارشاد الإداري

الأجل (مدة الإنجاز)	الأطراف المتدخلة	الإطار الترتيبي	المسؤول عن الانجاز	الوصف المدقق للنشاط	المراحل
بصفة أنية خلال التوقيت الإداري	-مصالح الإدارة المركزية - الإدارات الجهوية للشؤون الدينية -المؤسسات تحت الاشراف.	القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 والمتعلق بحق النفاذ الى المعلومة. الفصل 08 من الأمر الحكومي عدد 534 لسنة 2021 المؤرخ في 29 جوان 2021 المتعلق بتنظيم وزارة الشؤون الدينية	مكتب العلاقات مع المواطن	الاستقبال المباشر للمواطن	
				01	-استقبال المواطن مباشرة دون موعد مسبق أو بتكليف من ديوان وزير الشؤون الدينية.
				02	-الإنصات إلى المواطن
				03	-الرد إن وجدت عناصر إجابة لدى المكتب.
				04	-الاتصال بالمصالح المختصة من أجل الحصول على رد.
05	-ارشاد المواطن إلى الحلول المناسبة				

الأجال	الأطراف المتدخلة	الإطار الترتيبي	المسؤول عن الانجاز	الوصف المدقق للنشاط	المراحل
بصفة أنية خلال التوقيت الإداري.	-مصالح الإدارة المركزية. - الإدارات الجهوية للشؤون الدينية. -المؤسسات تحت الاشراف.	- القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 والمتعلق بحق النفاذ الى المعلومة. -الفصل 08 من الأمر الحكومي عدد 534 لسنة 2021 المؤرخ في 29 جوان 2021 المتعلق بتنظيم وزارة الشؤون الدينية. -المنشور عدد 19 لسنة 2018 المؤرخ في 18 ماي 2018 حول الحق في النفاذ إلى المعلومة. - المنشور عدد 8 لسنة 2020 المؤرخ في 19 مارس 2020 حول تحسين جودة الاستقبال الهاتفي بالهياكل العمومية التونسية.	مكتب العلاقات مع المواطن.	عن طريق الهاتف	
				01	*الانصات إلى المواطن لتحديد موضوع الاتصال.
				02	*الرد إن وجدت عناصر إجابة لدى المكتب.
				03	*الاتصال بالمصالح المختصة من أجل الحصول على رد.
				04	*إمكانية مطالبة المعني بالأمر لتوجيه استفساره عن طريق البريد الالكتروني إلى عنوان المكتب إن اقتضى الأمر ذلك.
05	-إجابة المعني بالأمر.				

الأجال	الأطراف المتدخلة	الإطار القانوني	المسؤول عن الانجاز	الوصف المدقق للنشاط	
فوري وإعادة الاتصال بالمعني بالأمر.	-مصالح الإدارة المركزية - الإدارات الجهوية للشؤون الدينية -المؤسسات تحت الاشراف.	-المنشور عدد 19 لسنة 2018 المؤرخ في 18 ماي 2018 حول الحق في النفاذ إلى المعلومة. - المنشور عدد 8 لسنة 2020 المؤرخ في 19 مارس 2020 حول تحسين جودة الاستقبال الهاتفي بالهيكل العمومية التونسية.	مكتب العلاقات مع المواطن.	عن طريق البريد الإلكتروني www.affaires-religieuses.tn	
				01	إجابة المعني بالأمر إن توفرت لدى المكتب عناصر الإجابة.
				02	طلب استكمال المعطيات الخاصة بالموضوع.
				03	إحالة البريد الى المصالح المعنية مرجع النظر.
				04	متابعة الموضوع وإجابة المعني بالأمر.

أنشطة مكتب العلاقات مع المواطن

النشاط: معالجة المطالب والعرائض عن طريق منظومة

e-people

المرحلة	الوصف المدقق للنشاط	المسؤول عن الانجاز	الإطار القانوني	الأطراف المتدخلة	الآجال
01	درس العرائض والمطالب الموجهة إلى مكتب العلاقات مع المواطن للتعهد.	مكتب العلاقات مع المواطن.	-القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 والمتعلق بحق النفاذ الى المعلومة.	-مصالح الإدارة المركزية - الإدارات الجهوية للشؤون الدينية -المؤسسات تحت الاشراف.	بصفة آنية خلال فترة التوقيت الإداري.
02	-الرد عليها بعد توفر عناصر الإجابة.		-الفصل 08 من الأمر الحكومي عدد 534 لسنة 2021 المؤرخ في 29 جوان 2021 المتعلق بتنظيم وزارة الشؤون الدينية.		

الاجراء3: متابعة مراسلات إدارة نوعية الخدمة.

الأجال	الأطراف المتدخلة	الإطار القانوني	المسؤول عن الانجاز	الوصف المدقق للنشاط	المراحل
21 يوما	-ادارة نوعية الخدمة العمومية (رئاسة الحكومة). -الديوان.	* الأمر الحكومي عدد 1072 لسنة 2016 المؤرخ 12 أوت 2016 المتعلق بتنقيح الأمر عدد 147 لسنة 1993 المؤرخ في 18 جانفي 1993 المتعلق بإحداث فريق "المواطن الرقيب." *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. * الفصل 08 من الأمر الحكومي عدد 534 لسنة 2021 المؤرخ في 29 جوان 2021 المتعلق بتنظيم وزارة الشؤون الدينية.	-الديوان. -مكتب العلاقات مع المواطن.	*استلام المراسلات والملفات المتضمنة ملاحظات فريق المواطن.	01
				*إعداد تقرير في الغرض يضم الملاحظات المسجلة يرسل إلى الديوان.	02
				*توجيه المراسلات إلى الإدارات المعنية والتي شملتها الملاحظات ودعوتها إلى موافاتنا بالإجراءات التي تم اتخاذها لتجاوز تلك الملاحظات وإحالة الإجابات إلى مصالح رئاسة الحكومة.	03
				إحالة الإجابات إلى إدارة نوعية الخدمة برئاسة الحكومة.	04