

A Brayer Après Expédition

le 15/11/22

M. le chef de cab.

Charges un cadre de l'IG

à suivre la mise en œuvre de l'assises  
à l'instruction présidentielle et l'assises

السيدات والسادة أعضاء الحكومة

للتبليغ إلى السيدات والسادة الولاة

الوزير الأول

رقم.....3.7.0.....و.أ.

الموضوع: بخصوص إعادة تفعيل فتح سجل الشكاوي على مستوى الإدارات والمؤسسات العمومية.

المرفقات: إشتان (02).

يشرفني إفادتكم علماً، بأنه عملاً بتوجيهات السيد رئيس الجمهورية التي أسداها خلال اجتماع مجلس الوزراء المنعقد يوم 23 أكتوبر 2022، فقد تقرر إعادة تفعيل فتح سجل الشكاوي على مستوى الإدارات والمؤسسات العمومية في الولايات وتقديمه للمندوب المحلي لوسيط الجمهورية، مرة في شهر، بعد التأشير عليه من قبل والي الولاية.

ويجدر التنويه، بأن تجسيد هذا الإجراء يتطلب القيام، لاسيما، بما يلي:

- توفير كافة الظروف الملائمة لوضع سجلات الشكاوي؛
  - تبني إجراءات واضحة ودقيقة من حيث مسك السجلات ومعالجتها؛
  - توفير إطار يضمن متابعة دائمة ومستمرة لها ويسمح بالتكفل الجاد والحازم بمضمونها؛
  - تحديد دقيق للمسؤوليات على مختلف مستويات ومراحل التكفل بالشكاوي؛
  - برمجة اجتماعات دورية تقييمية بمشاركة المندوب الولائي لوسيط الجمهورية.
- بالإضافة إلى هذه الإجراءات والتدابير، سيتم وضع تطبيق إلكتروني في صدد التطوير من قبل هيئة وسيط الجمهورية، سيوجه إلى كافة الإدارات والمؤسسات العمومية، يسمح لهذه الأخيرة برقمنة محتوى السجلات لضمان فعالية أكثر في معالجة مضمونها، إلى جانب تكوين بنك معطيات وطني يشكل آلية للمتابعة والتقييم.

لذا، وبالنظر إلى أهمية هذه المسألة، فإنكم مدعوون للتفضل بالعمل على اتخاذ التدابير والترتيبات اللازمة للتجسيد الميداني لهذا الإجراء.

واني أولي أهمية بالغة للتنفيذ الصارم لهذه التعليمات.

الوزير الأول

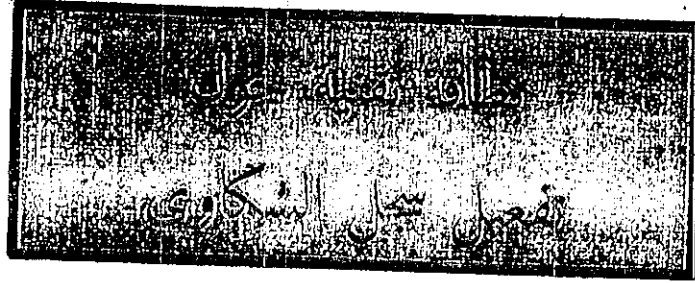
أيمن بن عبد الرحمن



15 نوفمبر 2022



## الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



### الوضعية الحالية لسجلات الشكاوى:

- سجلات تتميز بمسك غير منتظم ،
- في الغالب غير مرقمة و غير مؤشر عليها ،
- يتم حفظها بعيدا عن متناول المواطن ،
- لا يتم إعلام المواطن بوجودها أو حتى بحقه في اللجوء إلى هذه السجلات في حالة عدم رضاه عن الخدمة ،
- مضمونها غير مستغل .

### المقاربة المقترحة للتكفل بهذه الملف :

- 1- وضع جهاز لمسك و متابعة سجلات الشكاوى كما يلي:
  - وضع سجل موحد على مستوى كافة الإدارات و المؤسسات و الهيئات العمومية و ذلك حسب خصوصية كل قطاع،
  - تأشير و ترقيم السجل من طرف السيد الوالي،
  - حفظ السجل في موضع يكون في متناول المواطن،
  - تعيين مسؤول عن مسك و متابعة السجلات،
  - إطلاع المسؤول عن المصلحة يوميا على سجل الشكاوى و اتخاذ التدابير العلاجية بشأنها ،



• موافاة السلطة السبلية دوريا بجدول الشكاوى المقيدة في السجل و التدابير العلاجية المتخذة  
• تقديم التقرير الشهري للسيد الوالي للإطلاع و التأشير عليه وإرساله وجوبا للمندوب الوالي  
الجمهورية، يتضمن على الخصوص مضمون مختصر للشكاوى حسب طبيعتها و قطاعها  
المتخذة لمعالجتها، و كذا تقييم للوضعية العامة لمستوى الخدمة العمومية للمصالح المعنية و البرنامج  
المسطر لتحسينها،

- إخضاع التقرير الشهري لحالة التكفل بالشكاوى للإستغلال و التحليل و التقييم من طرف المندوب  
المحلي لوسيط الجمهورية وفقا لمعايير ذات صلة بدرجة تفاعل الإدارة مع الشكاوى ، طبيعة الحلول  
المعتمدة (استعجالية ، مؤقتة أو نهائية) ، عدد الشكاوى في كل إدارة.
- تنظيم اجتماعات دورية تقييمية بمشاركة المندوب الولائي لوسيط الجمهورية ،
- قيام المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بمعاينات ميدانية للسجلات الإدارات و المؤسسات العمومية  
و الوقوف على مدى تنفيذ تعليمات و توصيات السلطات المختصة في هذا المجال.
- كما يتولى المندوبون المحليون إرسال نسخ من هذه التقارير إلى السيد وسيط الجمهورية من أجل  
متابعة و تقييم مركزي لمدى تنفيذ تعليمة السيد رئيس الجمهورية.

## 2- وضع منصة إلكترونية لسجلات الشكاوى :

- رقنة السجلات المادية للشكاوى على مستوى كل الإدارات و المؤسسات العمومية على المستوى  
الولائي،

- إحصاء و تحليل البيانات و المعطيات الخاصة بالشكاوى،
- متابعة و تقييم عملية التكفل بالشكاوى.



## البوابة الإلكترونية لسجلات الشكاوي

البوابة الإلكترونية لسجلات الشكاوي هي تطبيق إلكتروني موجه إلى كل الإدارات والهيئات العمومية بهدف رقمنة شكاوي المواطنين قصد التقليل الأنجع بها ومتابعة معالجتها مع تحليل المعطيات وإعداد التقارير الدقيقة بشأنها.

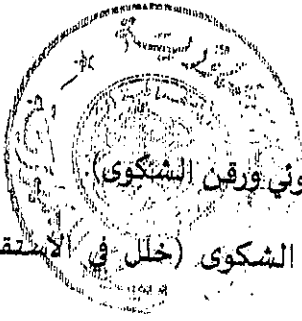
- رقمنة سجلات الشكاوي والعرائض على مستوى كل الإدارات والهيئات العمومية.
- توفير الوقت، والجهد، والتكاليف في معالجة الشكاوي.
- تكوين بنك معطيات وطني يكون آلية للمتابعة والتقييم.

رقمنة سجل الشكاوي : يقوم مستعملي هذا الفضاء على مستوى الإدارة أو الهيئة العمومية برقمنة سجل الشكاوي، كل شكوى على حدى، ومتابعة مآل معالجتها.

عملية الرقمنة تخص الصورة الضوئية للشكوى مع رفق المحتوى وإدخال كل البيانات الخاصة بها ويسير عملية معالجتها.

المتابعة والتقييم : فضاء مخصص لمصالح وسيط الجمهورية والإدارات المركزية والمحلية (وفق تسلسل هرمي) بحيث يسمح بالمتابعة والتقييم الآلي مع إمكانية إرسال إشعارات لمختلف الحسابات المعنية برقمنة السجل ومتابعة الشكاوي.

الإحصاء والتحليل : فضاء مخصص لمصالح وسيط الجمهورية والإدارات المركزية ويسمح بجمع البيانات والمعطيات الخاصة بالشكاوي، مع تحليلها واستغلالها لتكون آلية للمتابعة والتقييم.



- ✓ التسجيل : رقمنة كل شكاوي السجل بواسطة عون مسؤول عن العملية (مسح ضوئي ورقني الشكاوي).
- ✓ التصنيف : تحليل وتشخيص، من قبل المسؤول عن السجل، لتحديد فئة الشكاوي (خلل في الاستقبال والتوجيه، خلل في الاتصال، خلل في النظافة، ... إلخ)، وتحويل الشكاوي للمعالجة.
- ✓ المعالجة : متابعة ومعالجة الشكاوي من قبل المسؤول عن المعالجة.
- ✓ الحل : معالجة الشكاوي وحلها بالتعاون مع مختلف الإدارات المعنية.
- ✓ المصادقة : بعد حل الشكاوي، يجب أن يصادق عليها المسؤول المباشر.
- ✓ الإغلاق : بعد الموافقة على الحل، يتم إغلاق الشكاوي.

#### على مستوى الإدارة المعنية

- ✓ العون : مسح الشكاوي (مسح ضوئي ورقني الشكاوي).
- ✓ المسؤول عن السجل : معالجة الشكاوي.
- ✓ المسؤول المباشر : المصادقة على حلول الشكاوي.

#### على مستوى الولاية

- ✓ ديوان الوالي : تتبع وتحليل الشكاوي على مستوى الولاية
- ✓ المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية : تتبع وتحليل الشكاوي على مستوى الولاية

#### على المستوى المركزي

- ✓ القطاع الوزاري : تتبع وتحليل الشكاوي على مستوى القطاع.
- ✓ وسيط الجمهورية : تتبع وتحليل جميع الشكاوي على مستوى جميع القطاعات.

