

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة المالية

المديرية الجهوية للخزينة بعنابة

دليل استخدام البوابة الإلكترونية لسجلات الشكاوى وتبادل خدمة البريد
مع وسيط الجمهورية.



" www.tansik.dz "



جويلية 2024

تنفيذا لتوصيات رئيس الجمهورية، بشأن التحول الرقمي للقطاع العمومي، وضعت مصالح وسيط الجمهورية بالخدمة بوابة الكترونية لتسجيل الشكاوى وتبادل المراسلات مع الهيئات العمومية.

البوابة الإلكترونية لسجلات الشكاوى هي تطبيق إلكتروني موجه إلى كل الإدارات و الهيئات العمومية يهدف إلى رقمنة شكاوي المواطنين قصد التكفل الأنجع بها و متابعة معالجتها مع تحليل المعطيات و إعداد التقارير الدقيقة بشأنها.

الهدف من إطلاق هذه البوابة هو:

- ضمان المعالجة الفعالة لانشغالات المواطنين وتعزيز ثقتهم في الإدارة وتقييم أداء الإدارات و المصلحة العامة.
- رقمنة سجل الشكاوي على مستوى الإدارة أو الهيئة العمومية (الخزينة)، كل شكوى على حدى و متابعة معالجتها. عملية الرقمنة تخص الصورة الضوئية للشكوى مع رqn المحتوى وإدخال كل البيانات الخاصة بها و يسير عملية معالجتها.
- تنفيذ عملية الإشراف والمراقبة وهو فضاء مخصص لمصالح وسيط الجمهورية و الإدارات المركزية و المحلية (وفق التسلسل الهرمي).
- كل إدارة عمومية (مثال خزينة) خصص لها حسابان: حساب المسير للمنصة متبوع بحرف G. و حساب المشرف على المنصة متبوع بحرف S-

حساب المسير للمنصة: (G - compte gestionnaire)

- دور المسير للمنصة هو رقبته سجل الشكاوى حيث يقوم مستعملي هذا الحساب على مستوى الخزينة بـ:
- المسح الضوئي للشكوى المكتوبة في سجل الشكاوي
- رqn المحتوى وإدخال كل البيانات الخاصة بها (كل شكوى على حدى)
- الرد على الشكوى من طرف أمين الخزينة (المسح الضوئي للرد على الشكوى)
- وتم هذه العمليات باتباع الخطوات التالية:

1- تسجيل الدخول إلى حساب المسير عن طريق إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به في بوابة www.tansik.dz

Connectez-vous au compte en entrant votre nom d'Identifiant et votre mot de passe

مثال:

البوابة الإلكترونية للعرائض والشكاوى
Portail Électronique des Requêtes et Doléances

Connexion à votre compte

Identifiant

MF-DRT-Annaba-Siege-G

Mot de passe

.....

Se connecter

2- النقر على زر "مرافقة"

3- إنشاء تذكرة رقمية بالنقر على زر "الاستمارات"

4- إدخال كل المعلومات الخاصة بالشكوى

5- إرفاق الملف الممسوح ضوئياً

6- الإرسال إلى الجهات المعنية

- والمحاسبة -وسيط الجمهورية).

إدخال كل المعلومات
الخاصة بالشكوى

- الشكوى المسجلة في السجل تصبح تذكرة في البوابة الإلكترونية .

cliquer sur "tickets"

-7 النقر على زر "تذكر" الموجود في لوحة القيادة تظهر لنا الشكوى المسجلة مسبقا

cliquer sur le ticket et insérer la réponse du Trésorier

-8 نقر عليها من أجل إدراج رد أمين الخزانة المسموح ضوئيا

Chercher dans le menu

Assistance

Tableau de bord

Tickets

Formulaires

Outils

Statistiques

Bibliothèque

Historique

Applications Internes

Courrier

Courrier interne

Tous

Créé : Le mois dernier par Mediateur 24 bouaicha nourredine

65c3a182588025.69214913001.pdf 146.99 Kio

Créé : Le mois dernier par Mediateur 24 bouaicha nourredine

Dernière mise à jour : il y a 2 semaines par Mediateur 24 bouaicha nourredine

مراسلات الوسيط - ف/ي رقمته سجلات الشكاوى

Renseignements - المعلومات	
Prénom - الاسم	Nom - اللقب
لوسيط الجمهورية	المدنوب المحلي
Adresse - العنوان	
قائمة	
Email - البريد الإلكتروني	Téléphone - الهاتف
	0
Objet - الموضوع	
ف/ي رقمته سجلات الشكاوى	
Description - الوصف	
ف/ي رقمته سجلات الشكاوى	
Documents ci-joints - المرفقة	
...	

Créer une tâche

Ajouter une réponse finale

Ajouter un document

Réponse

1/2

Ticket

Entité

Dépendance Institutionnelles

Primature

Finances

Services déconcentrés

Wilaya 24

Trésorerie GUELMA

Date d'ouverture

07-02-2024 15:27:57

Type

Requête

Catégorie

...e > Correspondances

Statut

En attente

Source de la demande

Site

Urgence

Haute

Impact

Haut

Priorité

Haute

Validation

Non soumis à validation

Sauvegarder

حساب المشرف على المنصة (S - compte superviseur)

للمشرف على المنصة دوران وهما:

الأول: المتابعة والإشراف على أي تأخير في التعامل مع الشكاوى والإجابة عليها في أجل لا يتعدى 30 يوم من تاريخ تسجيل الشكاوى. وتتم هذه العملية باتباع الخطوات التالية:

1- تسجيل الدخول إلى حساب المشرف عن طريق إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به في بوابة www.tansik.dz

Connectez-vous au compte en entrant votre nom d'Identifiant et votre mot de passe

مثال:



البوابة الإلكترونية للعرائض والشكاوى
Portail Électronique des Requêtes et Doléances

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Se connecter

cliquer sur "Tickets "

2- النقر على زر "تذاكر" الموجود في لوحة القيادة

cliquer sur la requête à vérifier

3- النقر على الشكوى المراد معالجتها

changer le statut de la requête du "en attente" au "Résolu"

4- تغيير حالة التذكرة من "في الانتظار" إلى "تم حلها"

Chercher dans le menu

Assistance

Tableau de bord

Tickets

Courriers

Formulaires

Outils

Configuration

مراسلات الوسيط - طلب تعويض (2404084655)

1/7 >

Courrier

Statistiques

Coûts

Éléments

Bibliothèque

Tous

Créé : il y a 4 jours par Trésorerie SOUK AHRAS

réponse ci joint

Registre de doléances

CCF_000485.pdf 388.59 Kio

Créé : il y a 4 semaines par Médiateur 41

6640b4f3918b21.38952837166g.pdf 160.54 Kio

Créé : il y a 4 semaines par Médiateur 41 Dernière mise à jour : il y a 4 jours par Trésorerie SOUK AHRAS

مراسلات الوسيط - طلب تعويض

مراسلة - Courrier	
Voie de transmission- قناة الإرسال	صنف المراسلة - Catégorie du Courrier
بوابة تنسيق	عريضة
المرسل إليه - Destinataire	
Secteur concerné- القطاع المعني	الإدارة - Administration
Primature > Finances	Dépendance Institutionnelles > Primature > Finances > Services déconcentrés > Wilaya 41 > Trésorerie > Trésorerie Wilaya SOUK AHRAS
المعلومات - Renseignements	
الاسم - Prénom	اللقب - Nom
مسكور	محمد
التسمية الاجتماعية - Label social	
العنوان - Adresse	

Courrier

Entité

Sous-entités

Date d'ouverture

TTR

Date de résolution

Catégorie

Statut

N° du courrier

Voie de transmission

Catégorie du Courrier

Acteurs

Attribué à

Analyse

الثاني: استقبال مراسلات مندوب وسيط الجمهورية والرد عليها في أجل لا يتعدى 20 يوم من تاريخ استلام المراسلة.
(مراسلات مندوب وسيط الجمهورية هي الشكاوي والعرائض التي يتقدم بها المواطن مباشرة لدى مصالح مندوب وسيط الجمهورية).
وتم هذه العملية باتباع الخطوات التالية:

accéder à votre compte
cliquer sur " courrier "

- 1- تسجيل الدخول إلى الحساب كما هو مبين مسبقا
- 2- النقر على زر "البريد"



3- يظهر لنا البريد المرسل، نقر عليه من أجل إدراج رد أمين الخزانة المسموح ضوئياً

Cliquer sur le ticket et insérer la réponse du Trésorier scannée auparavant

The 'Ticket' form displays the following information:

Ticket 1

Statistiques 9

Historique 9

Applications Internes

Courrier

Courrier interne

Tous

Créé : Le mois dernier par Mediateur 24 bouaicha nourredine

Dernière mise à jour : Il y a 2 semaines par Mediateur 24 bouaicha nourredine

65c3a182588025.69214913001.pdf 146.99 Kio

مراسلات الوسيط - ف/ي رقمنة سجلات الشكاوى

Renseignements - المعلومات	
Prénom - الاسم	Nom - اللقب
لوسيط الجمهورية	المندوب المعلي
Adresse - العنوان	
قائمة	
Email - البريد الإلكتروني	Téléphone - الهاتف
	0
Objet - الموضوع	
ف/ي رقمنة سجلات الشكاوى	
Description - الوصف	
ف/ي رقمنة سجلات الشكاوى	
التناكر المرفقة - Documents ci-joints	
...	

Ajouter une réponse finale

Ajouter un document

Réponse

Validation Non soumis à validation

Sauvegarder

- المندوب المحلي لوسيط الجمهورية وحده المخول بغلق الشكوى نهائيا وذلك بتغيير حالتها إلى " مغلقة " : statut "clos" أو إعادة فتحها في حالة الرد الغير مؤسس (مقنع).

كيفية تغيير كلمة المرور أو تغيير لغة العرض

accéder à votre compte

cliquer sur la lettre "D"

cliquer sur la " langue "

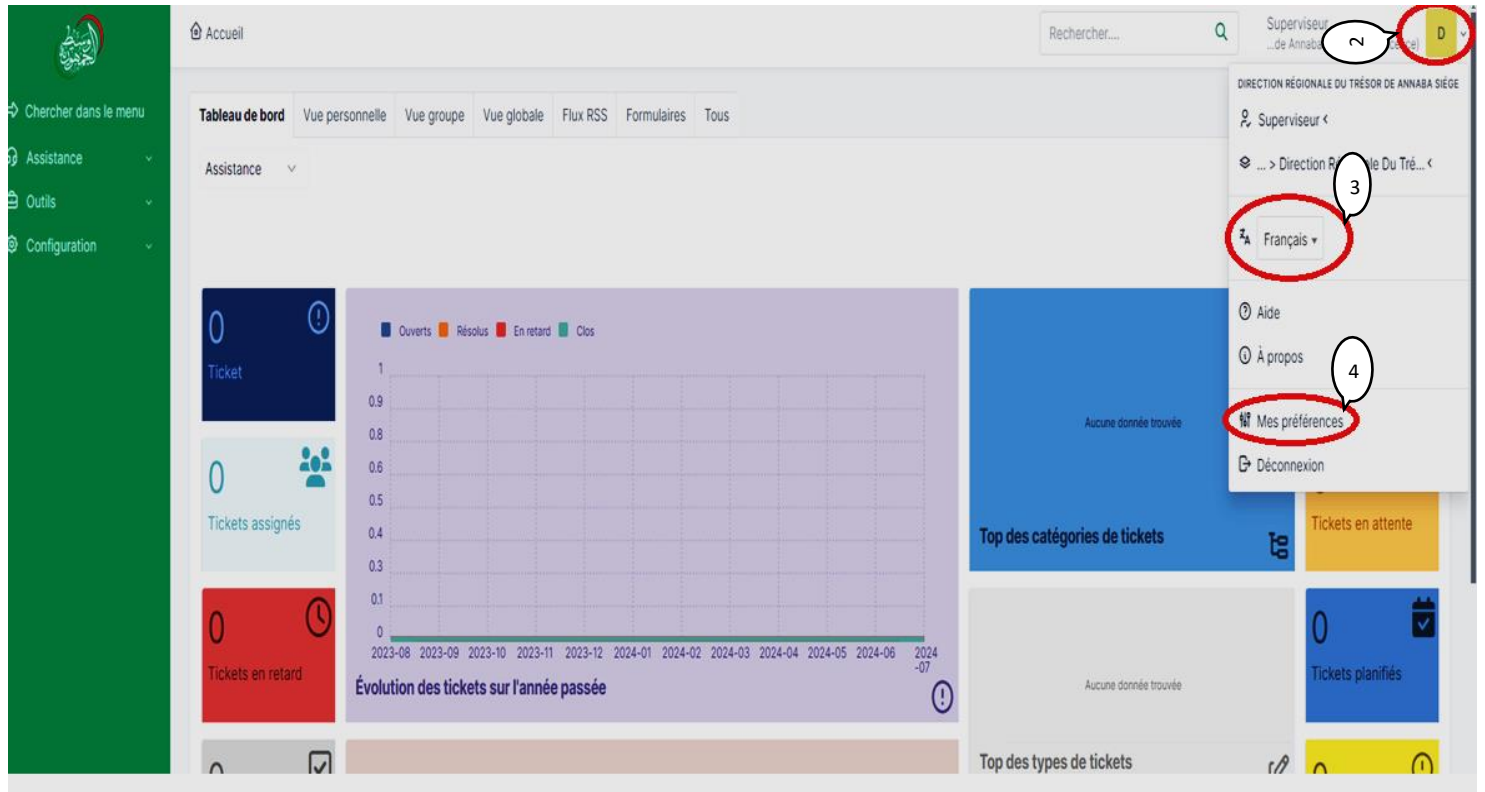
cliquer sur "Mes Préférences"

1- تسجيل الدخول إلى الحساب

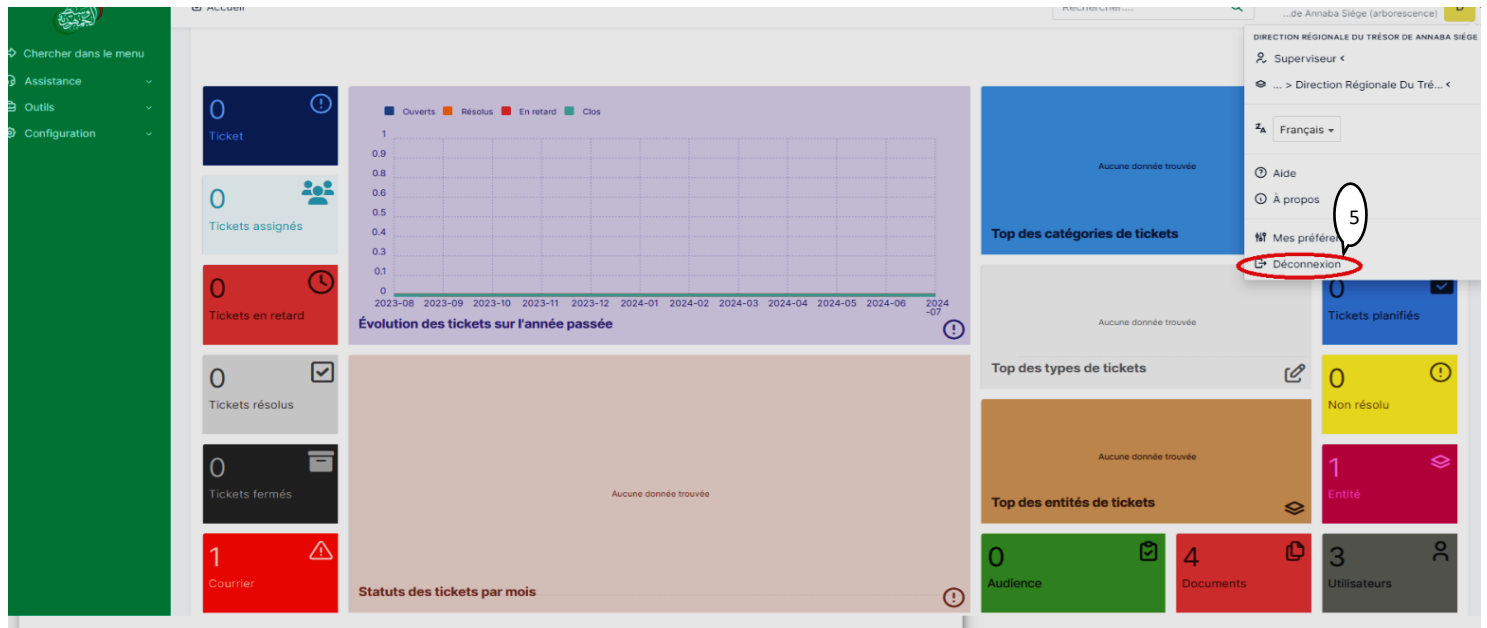
2- انقر على الحرف "D" الموجود أعلى يمين الشاشة

3- انقر على " اللغة " من أجل تغييرها

4- انقر على "إعداداتي" من أجل تغيير كلمة المرور



5- للخروج الأمان من الحساب يرجى الضغط على الزر "خروج" أو "déconnexion"



الأطراف المعنية في عملية رقمنة الشكوى

- المواطن: عند كتابة تظلمه في السجل
- المستخدم (أمين الخزينة): المسؤول عن المسح الضوئي للتظلم وإدخاله في البوابة : المسير
- المشرف اللامركزي (أمين الخزينة): الجهة التنفيذية المخولة بالرد ومتابعة التظلم على مستوى مركزه المحاسبي: المشرف.
- المشرف اللامركزي (المديرية الجهوية للخزينة): الجهة التنفيذية المخولة بالإشراف على جميع شكاوى الخزائن الولائية والخزائن البلدية التابعة لها.
- المشرف المركزي (المديرية العامة للخزينة و المحاسبة): الجهة التنفيذية المخولة بالإشراف على جميع شكاوي المديريات الجهوية و الخزائن التابعة لها.
- المشرف العام: الجهة التنفيذية المخولة بالإشراف على كافة تظلمات وزارة المالية و الإدارات التابعة لها.
- المندوب المحلي: السلطة التنفيذية المخولة بمراقبة و معالجة التظلمات من كافة القطاعات في الولاية.
- وسيط الجمهورية: السلطة التنفيذية المخولة بمراقبة و معالجة التظلمات الوطنية من كافة القطاعات.

حماية حسابات الولوج للبوابة الإلكترونية

- يطلب منكم الاطلاع واحترام ما جاء في البطاقة التقنية الملحقة بهذا الدليل.