**COMPTE RENDU 2**

**Portail Electronique des Registres de Doléances**

**et d’échange de Courriers avec les services du Médiateur de la République**

L’an 2024, le 18 du mois de Février s’est tenue au siège du Ministère des Finances, au 5eme étage, à la salle de conférence du cabinet, une séance de travail technique sur l’exploitation du portail électronique des registres de doléances mis en place par le Médiateur de la République.

La séance été présidée par Mr Bouchouit Said, Sous Directeur à la Direction Générale de la Numérisation, de la Digitalisation et des Systèmes d’Information Economique DGNDSIE.

Étaient présents:

* Les participants de la DGNDSIE.
* Les participants de la DGTGCOFE.
* La représentante de la DGD.
* Les participants de la DGDN.
* Les participants de la DGI.
* Les participants du cabinet du Ministre.

Le président à fait l’ouverture de la séance en expliquant l’ordre de jour qui été la technique et la réponse au questions et au préoccupations préalablement préparées par les participants, dans le cadre du déploiement et de l'utilisation de la solution tansik.dz.

Ensuite la parole a été accordée pour Mr SAADI LYES le représentant du Médiateur de la République, qui a abordé points suivants :

* Description du but de numérisation du registre des doléances au niveau des administrations.
* Explication de la différence des deux compte (gestionnaire et superviseur).
* Partage des fonctionnalités de la solution en deux parties (numérisation registre et courrier inter administration).
* Démonstration d’un exemple le saisie d’une doléance à travers le formulaire dédié.
* Détails sur les deux parties concernées par le scan de la doléance et sa réponse
* Le scan de la doléance se fait par le gestionnaire, et le scan de la réponse écrite sur le registre se fait par le superviseur.
* Le superviseur pourra répondre par message écrit également.
* La création et la gestion des tickets des doléances, ce dernier est un état résumé du notre formulaire saisie, qui indique que la doléance est en cours.
* Consultation des différents types de doléances enregistrées.
* Démonstration de cas de réponse et de clôture réponse d’une doléance par le Médiateur.
* Consultation des doléances numérisées par le compte superviseur de la DGD (déroulement de scénario).
* Consultation du tableau de bord de toutes les doléances du Ministère des Finances via le compte superviseur du Médiateur de la république.

La notion du rôle principal du superviseur, que ce soit au niveau du secteur central ou des services décentralisés, a occupé une place centrale lors du débat pendant la séance. Il a été précisé que le superviseur doit répondre aux doléances saisies par le gestionnaire, assurer le suivi, la supervision, et le contrôle des doléances des autres régies qui relèvent de son arborescence.

Il a également été précisé que, lorsqu'il s'agit de répondre à des doléances nécessitant un temps d'investigation, une réponse appropriée pourrait être formulée comme suit : « **Nous allons solliciter la personne compétente pour répondre à votre préoccupation** ».

Le Médiateur a recommandé aussi que chaque administration est dans l’obligation de déléguer et de désigner des personnes pour prendre en charge l’exploitation de la solution via le compte gestionnaire et le compte superviseur.

Le Médiateur est la partie révélée autorisé à clôturer une doléance par une réponse finale, ou de faire une réouverture en cas de nécessité, et Il a noté que l’option d’envoyer une doléance pour un autre secteur afin d’avoir une réponse n’est pas autorisé.

Concernant les requêtes du secteur bancaire et des assurances, ces derniers sont remontés directement au cabinet, et que l’arborescence de la DGTGCOFE au sein de la solution Tansik ne contient que les DRT, les TW et TC.

Il a été signalé que le temps de modification du statut de la doléance est défini pour un (01) mois par l’application.

Un point sur le problème de logistique a été soulevé surtout pour les services déconcentrés où ils ont recensé des manques au niveau du matériels de numérisation, et que l’administration centrale qui doit prendre en charge le suivie de ce point afin d’assurer un bon déroulement de la phase de déploiement de ladite solution.

À la fin de la séance, la majorité des points discutés ont été clairement simplifiés par Mr SAADI lyes, et que toutes les ambiguïtés ont été expliquées, il a également offert son engagement total envers les participants, les assurant de sa disponibilité pour résoudre tout problème détecté au cours de la phase de déploiement. Il a partagé son numéro de téléphone personnel et son adresse e-mail pour faciliter la communication