**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 18du 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.
* Médiateur

Après les salutations d’usage, M.bouchouit a entamé la réunion par l’explication de l’ordre du jour où il a précisé que l’objectif est de répondre aux demandes des équipes techniques et métiers pour avoir des précisions sur les modalités d’utilisation, de mise en production et sa couverture fonctionnelle du portail tansik.dz

Le représentant du Médiateur de la République, a abordé à son tour développer les points suivants :

* Description du but de numérisation du registre des doléances au niveau des administrations.
* Précision sur les fonctionnalités accordées aux comptes gestionnaires et superviseurs.
* Description des fonctionnalités de la solution en deux parties (numérisation registre et courrier inter administration).
* Déroulement d’un exemple le saisie d’une doléance à travers le formulaire dédié.
* Détails sur les deux parties chargées de scanner tel que :
* 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 peut répondre par message écrit également.
* La création et la gestion des tickets des doléances,
* Consultation des différents types de doléances enregistrées.
* Démonstration d’un exemple d’une réponse et de clôture d’une doléance par le Médiateur.
* Consultation des doléances numérisées par le compte superviseur de la DGD (déroulement du 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.

Le rôle du superviseur a sollicité l’intérêt de l’assistance, pour lequel le médiateur de la république a répondu qu’indépendamment que le superviseur soit au niveau central ou déconcentré celui-ci doit :

* Répondre aux doléances saisies par le gestionnaire,
* Assurer le suivi et la supervision,
* Contrôler des doléances des 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, La réponse suivante peut être formulée comme suit : « **Nous allons solliciter la personne compétente pour répondre à votre préoccupation** ».

Le Médiateur a recommandé :

* 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,
* L’envoi d’une doléance vers un autre secteur dans le but d’avoir une réponse n’est pas autoriser

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 du portail 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.

Quant à la problématique soulevée par les participants concernant le manque d’équipements de numérisation au niveau déconcentré celui-ci a répondu que l’administration centrale est en charge de la logistique et de veiller au bon déroulement de l’opération

À la fin de la séance, est après épuisement de l’ordre du jour, le représentant de la médiation de la république a exprimé sa totale disponibilité à l’effet de répondre aux sollicitations des représentants tout au long de l’opération de déploiement.

La séance a été levée à 12h15.