**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 représentant du Médiateur de la République.

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 de celle-ci est de répondre aux demandes des équipes techniques et métiers pour avoir plus de détail et de précisions sur la couverture fonctionnelle du portail tansik.dz , les modalités d’utilisation et de sa mise en production.

Le représentant du Médiateur de la République, a abordé à son tour 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 dans ces deux volets (numérisation registre et courrier inter administration).
* Déroulement d’un exemple de 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 aussi 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.
* Exemple d’une 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.

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, une réponse peut 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 habilitée à clôturer une doléance par une réponse finale, ou d’éventuellement faire une réouverture d’une doléance déjà clôturée,
* 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 précisé aussi 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, et 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.