**Point de Situation Actuelle du point focal de la DGTGCOFE**

1. **Introduction**

Le présent rapport est une analyse de la mise en production vise à analyser et à présenter la situation actuelle de l’état d’avancement observés dans le traitement de l’opération de numérisation des Registres des Doléances au sein de l'application

L'objectif principal de ce rapport et de présenter une analyse quant à l’utilisation de la plateforme tansik.dz et de donner un aperçu sur le plan de déploiement à exécuter afin de permettre à l’ensemble des acteurs concernés dans ce processus d’avoir tous les éléments nécessaires à exécution de leur mission . sur le et de fournir une description complète de la situation telle qu'affichée remontée dans le tableau de bord du compte superviseur au niveau de la plateforme Tansik.dz.. Ce rapport est destiné à servir de base d'information pour le responsable du point focal de la DGTGCOFE, qui prendra les mesures appropriées en réponse aux différents points soulevés aux situations présentées.

**2. Vue d'ensemble de la situation**

**Situation Globale :**

* **Date du remonté d’information :** 13 mars 2024.
* **Nombre Total de ticket (doléance numérisée) :** 65.
* **Nombre Total de régies supervisées (DRT, TW, TC,EPS) :** 699.
* **Nombre de tickets assignés :53.**
* **Nombre de tickets résolus :03.**
* **Nombre de tickets fermés :05.**
* **Nombre de tickets non résolus :57.**
* **Nombre de tickets en attente :02.**
* **Nombre de tickets entrant :01.**
* **Nombre de tickets planifiés :01.**
* **Nombre de tickets en retard :21**
* **Nombre de requête Médiateur :04**

**2.2 Évolution Situation Actuelle des Requêtes en Retard :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre de requêtes** | **Code TW** | **TW** | **TC** |
| **1** | **1** | **57** | **Elm’ghaier** | **Elm’ghaier** |
| **2** | **1** | **20** | **Saida** | **Sidi boubekeur** |
| **3** | **1** | **44** | **Ain defla** | **Ain defla** |
| **4** | **1** | **29** | **Mascara** | **Mascara** |
| **5(Médiateur)** | **1** | **30** | **Ouargla** | **Ouargla** |
| **6** | **2** | **31** | **Oran** | **Oran** |
| **7** | **1** | **10** | **Bouira** | **Bouira** |
| **8** | **1** | **31** | **Oran** | **Ain turk** |
| **9** | **8** | **42** | **Tipaza** | **Tipaza** |
| **10(Médiateur)** | **1** | **05** | **Batna** | **Batna** |
| **11(Médiateur)** | **1** | **22** | **Sidibelabess** | **Sidibelabess** |
| **12** | **1** | **43** | **Mila** | **Rouached** |

**3. Analyse des Causes**

**3.1 Retard dans la transmission des CD-ROM contenant les mots de passes des utilisateurs de réception des comptes superviseurs par les utilisateurs finaux :**

* Suite aux recommandations formulées dans la fiche technique des services du Médiateur de la république, concernant le mode de transmission des paramètres d’accès à la solution tansik, et qui ont expressément interdit leurs transferts électroniques, les utilisateurs finaux ont reçu leurs paramètres d’accès à travers un cd-rom, Cette approche a engendré le non-accès à ces informations.

**3.2 Indisponibilité de connexion internet dans certaines structures déconcentrées :**

**les services déconcentrés ne disposons de service internet doivent être identifiés afin de charger les structures concernées à prendre les dispositions nécessaires**

* Les problèmes de connexion ou l'absence d'accès à Internet dans certaines résidences administratives peuvent constituer une entrave au processus de traitement et de supervision.

**Le manque de détail sur l’utilisation de la plateforme dans les guides transmis par le médiateur de la république**

**Besoin de Formation des utilisateurs**

* En raison d'un manque d'information et de compétences, les utilisateurs peuvent éprouver une certaine réticence à utiliser la solution en question. Toutefois, il est impératif d'organiser une formation à distance pour surmonter ces obstacles.

**4. Plan de déploiement**

**4.1. Déploiement :**

* Planifier un déploiement progressif en commençant par les sites pilotes, à savoir les 13 Directions Régionales du Trésor (DRTs), qui joueront ensuite le rôle de formateurs pour les trésoreries principales et secondaires rattachées.

**4.2. Sensibilisation :**

* Sensibiliser les structures concernées à la nécessité de prendre en charge les doléances des citoyens et du suivi jusqu’à aboutissement à la clôtures (réponse finale) , la sensibilisation peut se matérialiser par des écrits signés par les responsables de la structures

**4.3. Formation :**

* Organiser une session de formation à travers la vidéo une visio-conférence, afin de :
* Former les formateurs à l’utilisation de la plateforme
* Répondre aux demandes d’explications des utilisateurs
* Présenter la stratégie de déploiement
* Distribuer le Mettre à la disposition des utilisateurs les guides d’utilisation et un tutoriel vidéo