**Point de Situation sur l’Utilisation du Portail Tansik.dz**

L'objectif de ce présent rapport est de présenter une première analyse sur le taux d’utilisation de la plateforme tansik.dz et de donner une démarche de déploiement de l’utilisation de la plateforme pour permettre à l’ensemble des acteurs concernés dans ce processus d’avoir tous les éléments nécessaires pour l’exécution de leur mission.

1. **Aperçu Globale**

Situation arrêtée à la 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

1. **Situation 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** |

1. **Analyse des Causes**

* Retard dans L’acheminement des mots de passes vers les utilisateurs

Tel que par soucis de sécurité les mots de passes ont été transmis via des CD-ROM aux DRT concernées lesquelles ont transmis à leurs postes comptables rattachées.

* Indisponibilité de connexion internet dans certaines structures déconcentrées,

Les services déconcentrés ne disposant pas de service internet doivent être identifiés afin de charger les structures concernées de prendre les dispositions nécessaires.

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

1. **Démarche de Déploiement :**
   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.

* 1. **Sensibilisation :**

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

* 1. **Formation :**
* Organiser une session de formation (visio-conférence), afin de :
* Former les formateurs à l’utilisation de la plateforme
* Répondre aux demandes de précisions
* Présenter la démarche de déploiement
* Mettre à la disposition des utilisateurs les guides d’utilisation et un tutoriel vidéo