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

1. **Introduction**

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.

1. **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**

1. **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** |

**4. Analyse des Causes**

* Retard dans la transmission des CD-ROM contenant les mots de passes des utilisateurs. Retard dans la réception des paramettre d’accés par les utilisateurs finaux à cause de l’exigence de la voie de transmission qui et via le CD\_ROM (ici pour illustré que c’est la méthode qui a causé le retard)

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

1. **Plan 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 du suivi 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 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
* Mettre à la disposition des utilisateurs les guides d’utilisation et un tutoriel vidéo.