**COMPTE RENDU 1**

**Portail Electronique des Registres de Doléances**

**et d’échange de Courriers avec les services du Médiateur de la République**

L’an 2024, le 28 du mois de janvier s’est tenue au siège du Ministère des Finances, au 10eme étage, à la salle N°10053, une réunion technique sur l’exploitation du portail électronique des registres de doléances mis en place par le Médiateur de la République.

La réunion 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 formateurs de la DGNDSIE.
* La représentante de la DGTGCOFE.
* La représentante de la DGD.
* Le représentant de la DGDN.

Le président à fait l’ouverture de la séance en expliquant l’ordre de jour qui été la rencontre d’informaticiens dans le cadre d’une formation sur le portail électronique **tansik.dz**, afin que chaque chargé de suivi technique doit prévoir un déploiement de la solution au sein de son service.

La solution tansik.dz est une plate forme web dédié par le Médiateur de la République qui assure la numérisation du Registre de Doléance ouvert au niveau des administrations et établissement publics à l’échelle national, dans le cadre de renforcement de la coordination entre les différents départements ministériels.

Chaque administration est dotée de (02) deux comptes :

* un compte gestionnaire : le chargé par ce compte assurera l’enregistrement et la numérisation de la doléance dans l’applicatif.
* Un compte superviseur : le chargé par ce compte assurera le suivi de la doléance, son traitement et sa réponse.

Le registre des doléances, présent dans chaque régie pour permettre aux citoyens de signaler leurs problèmes, comporte une case dédiée à une réponse. Par la suite, ce registre est numérisé en ligne par chaque régie, utilisant le compte gestionnaire. Les réponses aux diverses doléances sont gérées via le compte superviseur, et les cycles de vie de ces doléances sont examinés par des superviseurs situés plus haut dans l’ hiérarchie.

Le Médiateur qui est au sommet de la pyramide pourra superviser tout les doléances des administrations à l’échelle nationale via le tableau de bort de son compte superviseur.

Suite à l’architecture arborescente de la plate forme, le Médiateur atteint son objectif initial, qui est la visibilité journalière de l’ensemble de toutes les doléances numérisées sur tous les secteurs liés à ladite solution.

La doléance doit être scannée au plus tard le deuxième jour suivant sa saisie. Les cadres habilités sont tenus de fournir une réponse à la doléance. Une fois que le plaignant a pris connaissance de la réponse, la doléance sera considérée comme clôturée. Il est possible que la doléance reçoive des réponses de plusieurs cadres de sa hiérarchie.

Durant la formation, le groupe de participants à la formation a identifié certaines ambiguïtés dans le scénario métier, avec certains points qui n'ont pas été pleinement clarifiés. Par conséquent, l’équipe a sollicitée une séance de travail avec l'équipe du Médiateur, concepteur de la solution Tansik, afin d'adresser spécifiquement les besoins discutés.

En conclusion, Le guide métier s'est révélé être un élément essentiel qui devrait être livré de manière simultanée avec le guide technique de la solution. Cela est crucial, car l'équipe de formation doit acquérir une maîtrise des concepts métier de la solution afin de pouvoir l'exploiter efficacement dans le logiciel.

Le président de la réunion a envisagé la planification de futures réunions afin d'approfondir les détails relatifs aux points discutés.