



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

29 نوفمبر 2022

رئاسة الجمهورية

وسيط الجمهورية
رقم / 348

إلى السيدات و السادة

المندوبين المحليين لوسيط الجمهورية

الموضوع: ف/ي تفعيل سجل الشكاوى على مستوى الإدارات والمؤسسات العمومية.

المرفقات: - بطاقة تقنية حول تفعيل سجل الشكاوى.

- نموذج لسجل الشكاوى.

- جدول يتضمن وضعية معالجة سجلات الشكاوى.

خلال اجتماع مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 23 أكتوبر 2022، أسدى السيد

رئيس الجمهورية تعليمة تخص إعادة تفعيل سجل الشكاوى على مستوى الإدارات

والمؤسسات العمومية في الولايات وتقديمه للمندوب المحلي لوسيط الجمهورية، مرة كل شهر،

بعد التأشير عليه من قبل السيد الوالي.

إن تجسيد هذا الإجراء يتطلب توفير كافة الظروف الملائمة بوضع سجلات

الشكاوى، كما يستدعي تبني إجراءات واضحة ودقيقة من حيث مسك السجلات ومعالجتها،

في إطار يضمن متابعة دائمة ومستمرة لها ويسمح بالتكفل الجاد والحازم بمضمونها، والتي

الوزير
والرئيس
والمندوبين
المحليين
لوسيط
الجمهورية



كانت موضوع مراسلة السيد الوزير الأول إلى السيدات و السادة أعضاء الحكومة و كذا السيدات و السادة الولاية مرفقة ببطاقة تقنية حول تفعيل سجل الشكاوى.

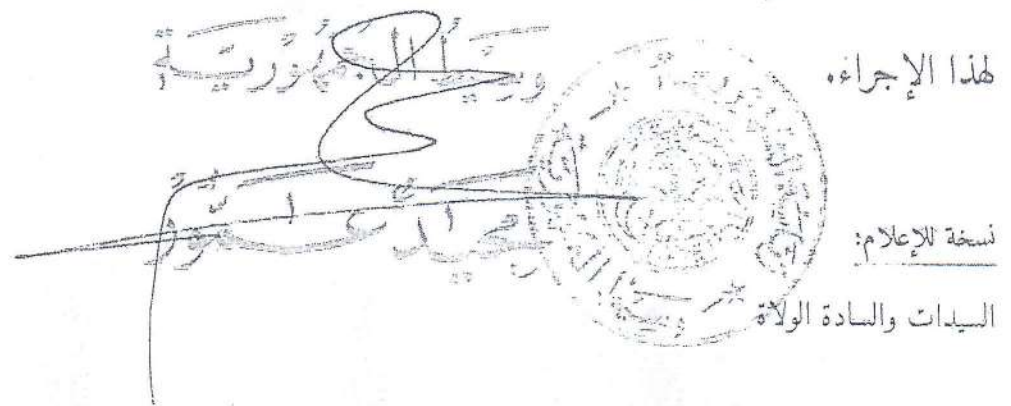
في هذا الشأن يشرفني أن أطلب منكم اتخاذ الترتيبات اللازمة و الضرورية، بالتنسيق مع السيدات و السادة الولاية، لضمان مسك هذا السجل لا سيما ما يتعلق بالأطلاع عليه و التدابير الاستعجالية المتخذة لتدارك الوضع، مع ضرورة القيام بمعاينات ميدانية على مستوى مختلف الإدارات و المؤسسات العمومية للتأكد من وضعه تحت تصرف المواطنين. كما يطلب منكم إعداد تقرير شهري مرفق بتحليل مضمون مختلف السجلات حسب كل قطاع و كذا التدابير المتخذة لتدارك النقائص المسجلة و ذلك طبقا للجدول المرفق و موافاتي به في اليوم العاشر من كل شهر.

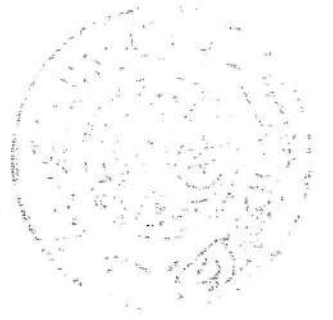
من جهة أخرى، يستوجب عليكم فتح سجلات الشكاوى و الملاحظات على مستوى كل مندوبية محلية قصد السماح للمواطنين بالإدلاء بأرائهم حول مستوى الخدمة المقدمة من طرفكم و ذلك وفق النموذج المرفق.

هذه الإجراءات و التدابير سيتبناها وضع تطبيق إلكتروني هو في صدد التطوير من قبل هيئة وسيط الجمهورية، موجه إلى كافة الإدارات و المؤسسات العمومية، يسمح لهذه الأخيرة برقنة محتوى السجلات و هذا من أجل ضمان فعالية أكثر في معالجة مضمونها، إلى جانب تكوين بنك معطيات و طني يشكل آلية للمتابعة و التقييم.

أولي أهمية بالغة لتنفيذ محتوى هذه المذكرة و ضمان المتابعة الدائمة و المستمرة

هذا الإجراء.
نسخة للإعلام:
السيدات و السادة الولاية





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

بطاقة تقنية حول تفعيل سجل الشكاوى

الوضعية الحالية لسجلات الشكاوى:

- سجلات تتميز بمسك غير منتظم ؛
- في الغالب غير مرقمة و غير مؤشر عليها ؛
- يتم حفظها بعيدا عن متناول المواطن ؛
- لا يتم إعلام المواطن بوجودها أو حتى بحقه في اللجوء إلى هذه السجلات في حالة عدم رضاه عن الخدمة ؛
- مضمونها غير مستغل .

المقاربة المقترحة للتكفل بهذه الملف :

1- وضع جهاز لمسك و متابعة سجلات الشكاوى كما يلي:

- وضع سجل موحد على مستوى كافة الإدارات و المؤسسات و الهيئات العمومية و ذلك حسب خصوصية كل قطاع ؛
- تأشير و ترقيم السجل من طرف السيد الوالي ؛
- حفظ السجل في موضع يكون في متناول المواطن ؛
- تعيين مسؤول عن مسك و متابعة السجلات ؛

- إطلاع المسؤول عن المصلحة يوميا على سجل الشكاوى و اتخاذ التدابير العلاجية بشأنها ؛
- موافاة السلطة السلبية دوريا بجدول الشكاوى المقيدة في السجل و التدابير العلاجية المتخذة بشأنها ؛
- تقديم التقرير الشهري للسيد الوالي للإطلاع و التأشير عليه و إرساله وجوبا للمندوب المحلي لوسيط الجمهورية، يتضمن على الخصوص مضمون مختصر للشكاوى حسب طبيعتها و قطاعها، التدابير المتخذة لمعالجتها، و كذا تقييم للوضعية العامة لمستوى الخدمة العمومية للمصالح المعنية و البرنامج المسطر لتحسينها؛

- إخضاع التقرير الشهري لحالة التكفل بالشكاوى للاستغلال و التحليل و التقييم من طرف المندوب المحلي لوسيط الجمهورية وفقا لمعايير ذات صلة بدرجة تفاعل الإدارة مع الشكاوى، طبيعة الحلول المعتمدة (استعجالية، مؤقتة أو نهائية)، عدد الشكاوى في كل إدارة ؛

- تنظيم اجتماعات دورية تقييمية بمشاركة المندوب المحلي لوسيط الجمهورية ؛
- قيام المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بمعاينات ميدانية لسجلات الإدارات و المؤسسات العمومية و الوقوف على مدى تنفيذ تعليمات و توصيات السلطات المختصة في هذا المجال ؛
- كما يتولى المندوبون المحليون إرسال نسخ من هذه التقارير إلى السيد و سيط الجمهورية من أجل متابعة و تقييم مركزي لمدى تنفيذ تعليمة السيد رئيس الجمهورية.

2- وضع منصة إلكترونية لسجلات الشكاوى :

- رقمنة السجلات المادية للشكاوى على مستوى كل الإدارات و المؤسسات العمومية على المستوى الولائي ؛
- إحصاء و تحليل البيانات و المعطيات الخاصة بالشكاوى ؛
- متابعة و تقييم عملية التكفل بالشكاوى.

شكوى رقم:



التاريخ:

معلومات خاصة بصاحب الشكوى (اختياري)

الاسم: اللقب:

التسمية الاجتماعية (شخص معنوي)

العنوان:

رقم الهاتف: البريد الإلكتروني:

صنف الشكوى

المعاملة

عدم الرد

التوجيه

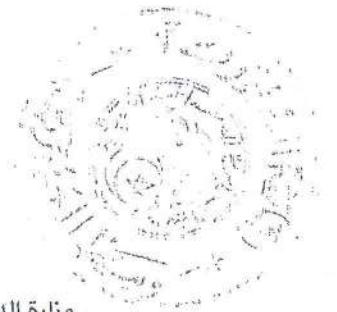
الاستقبال

أخرى

موضوع الشكوى

إمضاء المعني

مخصص للإدارة



وضعية معالجة سجلات الشكاوي

البيانات المفصلة للعام
سنة 2014

- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

الإجراءات المتخذة	المتكفل بها	العدد	أصناف الشكاوي	عدد السجلات المفتوحة	عدد الإدارات والمؤسسات المعنية	الإدارات والمؤسسات العمومية
			الاستقبال			الولاية، الدائرة، البلدية، ملحقات البلدية، الوكالة الولائية للتنظيم والتسيير الحضريين، ... جامعة وادي المجموع
			المعاملة			
			التوجيه			
			الرد			
			أصناف أخرى (تحديد المصنف)			

ملاحظات أخرى :

- وزارة السكن والعمران والمدينة

الإجراءات المتخذة	المتكفل بها	العدد	أصناف الشكاوي	عدد السجلات المفتوحة	عدد الإدارات والمؤسسات المعنية	الإدارات والمؤسسات العمومية
			الاستقبال			(مديرية السكن، مديرية التعمير والهندسة المعمارية والبناء، مديرية التجهيزات العمومية، ديوان الترقية والتسيير العقاري، الصندوق الوطني للسكن، الوكالة الوطنية لترقية السكن وتحسينه عدل...) المجموع
			المعاملة			
			التوجيه			
			الرد			
			أصناف أخرى (تحديد المصنف)			

ملاحظات أخرى :

- وزارة الأشغال العمومية والري والمنشآت القاعدية

الإجراءات المتخذة	المتكفل بها	العدد	أصناف الشكاوي	عدد السجلات المفتوحة	عدد الإدارات والمؤسسات المعنية	الإدارات والمؤسسات العمومية
			الاستقبال			(مديرية الأشغال العمومية، مديرية الموارد المائية، الجزئية للمياه، ...)
			المعاملة			
			التوجيه			
			الرد			
			أصناف أخرى (تحديد الصنف)			
						المجموع

ملاحظات أخرى :

- وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي

الإجراءات المتخذة	المتكفل بها	العدد	أصناف الشكاوي	عدد السجلات المفتوحة	عدد الإدارات والمؤسسات المعنية	الإدارات والمؤسسات العمومية
			الاستقبال			(مديرية التشغيل، الصندوق الوطني التقاعد، الوكالة الولائية للتشغيل، صندوق التأمين عن البطالة، صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء، صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء، صندوق العطل المدفوعة الاجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية، صندوق معادلة الخدمات الاجتماعية، ...)
			المعاملة			
			التوجيه			
			الرد			
			أصناف أخرى (تحديد الصنف)			
						المجموع

ملاحظات أخرى :

..... وزارة -

..... وزارة -