

تونس في 22 ديسمبر 2015

20 8174

## مذكرة توجيهية

إلى

السادة الولاة ورؤساء النيابة الخصوصية

الموضوع : حول تركيز نظام للتصرف في الشكاوى .

### I - تقديم :

في إطار البرنامج الجديد للتنمية الحضرية والحوكمة المحلية للخماسية القادمة والذي يهدف وفقا لأحكام الباب السابع من الدستور المتعلق بالسلطة المحلية، إلى دعم اللامركزية وضمان الشفافية والحوكمة الرشيدة وتكريس مشاركة أوسع للمواطنين ولمختلف مكونات المجتمع المدني في ضبط الخيارات التنموية على المستوى المحلي.

وحيث أن تركيز نظام للتصرف في الشكاوى، بما يخول للإدارة المحلية من أداة عملية ناجعة تمكنها من تحسين جودة خدماتها، يعتبر من العناصر الجوهرية لتكريس الحوكمة الرشيدة على المستوى المحلي التي تساعد الإدارة البلدية وبصفة موضوعية على توجيه نشاطاتها نحو الرفع من مستوى الرضى لدى مواطنيها والمتعاملين معها، فقد تم ضمن محاور البرنامج الجديد للتنمية الحضرية والحوكمة المحلية المذكور إقرار ضرورة تولى البلديات تركيز نظام للتصرف في الشكاوى وذلك بداية من سنة 2016.

ويهدف نظام التصرف في الشكاوى إلى تكريس علاقة شفافة وجيدة بين البلدية ومنظوريها، وذلك عبر السماح لهم بالتعبير عن مشاغلهم وإهتماماتهم بخصوص مختلف أوجه العمل البلدي، ويمكنها بالتالي من تدارك الإخلالات بخصوص الخدمات المسداة من حيث الجودة والمردودية والآجال، واتخاذ التدابير الوقائية التي تحول دون تكررها مستقبلا، بما يؤسس لإرساء مناخا من الثقة بين الإدارة والمتعاملين معها .

## II - محتوى نظام التصرف في الشكاوى :

يشمل النظام المذكور جميع البلديات، لذلك فهي مدعوة إلى تركيز نظام للتصرف في جميع الشكاوى ذات الصلة بالعمل البلدي ومعالجتها ومتابعتها وتقييمها والإعلام بها ، وذلك طبقا لمقتضيات الدليل العملي الذي تم إعداده للغرض: " دليل التصرف في الشكاوى" والذي يمكن تحميله على العنوان الإلكتروني التالي : [www.cpscl.com.tn](http://www.cpscl.com.tn) .

ولتركيز نظام للتصرف في الشكاوى، فإن الإدارة البلدية مدعوة لإتخاذ جملة من التدابير العملية تتلخص في ما يلي :

1 - تكليف إطار مسؤول عن نظام التصرف في الشكاوى ( نقطة الإتصال) من بين موظفيها، تعهد إليه مهمة ومسؤولية معالجة الشكاوى بالتنسيق مع جميع المصالح الإدارية الأخرى، على أن يتوفر لديه القدر الكافي من الكفاءة والتصرف والمسؤولية ، مما يمكنه من ممارسة مهامه بصفة فعالة وناجعة فضلا عن تيسير وضمان نفاذ الفئات الضعيفة والهشة من ذوي الإحتياجات الخصوصية لنظام التصرف في الشكاوى في جميع مراحلها.

2 - إعداد دفتر خاص لتضمين الشكاوى ومتابعتها، حسب الأنموذج المبين بالدليل العملي لنظام التصرف في الشكاوى.

3- إعداد تقارير المتابعة بصفة دورية ( موفى كل ثلاثية ) وإحالتها إلى صندوق القروض ومساعدة الجماعات المحلية عبر فروعها الجهوية، ليتولى بدوره إحالتها إلى المصالح المركزية، على أن تتضمن هذه التقارير المعطيات التالية :

- جدول إجمالي تألوفي لكافة الشكاوى المتعلقة بالعمل البلدي،
- جدول إجمالي خصوصي للشكاوى المتعلقة بالمشاريع الممولة في إطار برنامج التنمية الحضرية والحوكمة المحلية، سواء بواسطة المساعدات غير الموظفة أو المساعدات الموظفة المخصصة لتهديب الأحياء الشعبية للحدّ من التفاوت الجهوي .

### III - نظام التصرف في الشكاوى وتقييم الأداء بالجماعات المحلية :

في إطار تحسين قدرات التصرف والرفع من مستوى الأداء بالجماعات المحلية للإنتفاع بمساعدات الدولة غير الموظفة ضمن البرنامج الجديد للتنمية الحضرية والحوكمة المحلية، سيتم بداية من سنة 2017 إخضاع أهم الأنشطة البلدية لتقييم الأداء ضمن ثلاثة مجالات رئيسية وهي الحوكمة والديمومة وحسن التصرف، وبما أن تركيز نظام للتصرف في الشكاوى ينصهر ضمن محاور الحوكمة، فإنه تم إقرار آلية التصرف في الشكاوى كمؤشر أداء يمكن من خلاله تقييم أداء الجماعة المحلية، وللغرض فقد تم تخصيص 10 نقاط ( من جملة 70 نقطة مستوجبة كحد أدنى ) لتقييم أداء البلديات في مجال التصرف في الشكاوي، وبالتالي فإن البلديات مدعوة إلى إيلاء هذا المؤشر العناية اللازمة لتتمكن من الحصول على تقييم إيجابي يؤهلها للانتفاع بكامل مبلغ المساعدة غير الموظفة المخصصة لتمويل مشاريعها الإستثمارية .

وحيث أن العمل بنظام التصرف في الشكاوى ينطلق بداية من غرة جانفي 2016، فإن البلديات مدعوة إلى اتخاذ ما يستوجب من تدابير لتركيز هذا النظام وتيسير عملية النفاذ إليه بكل الوسائل المتاحة.

ونظرا لأهمية الموضوع، فإن السادة الولاة ورؤساء النيابة الخصوصية مدعوون للسهر على حسن تنفيذ مقتضيات هذه المذكرة التوجيهية وإيلائها ما تستحق من عناية ومتابعة .

المدير العام لصندوق القروض  
ومساعدة الجماعات المحلية



سامي المكي

المدير العام للجماعات المحلية

مختار الهمامي  
المدير العام  
للجماعات العمومية المحلية  
مختار الهمامي

