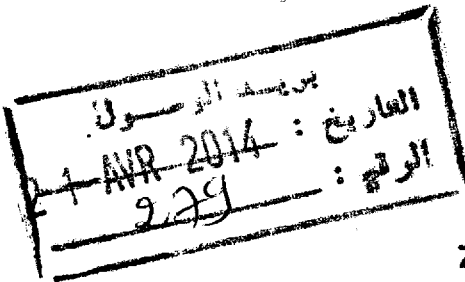


# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

9537

الوزير لدى الوزير الأول  
المكلف بإصلاح الخدمة العمومية

470  
20 أبريل 2014

السيدات والسادة أعضاء الحكومة

للتبليغ إلى:

- السيدة والسادة الولاة؛

- السيدة والسادة رؤساء مفتشيات الوظيفة العمومية.

الموضوع: ف/ي التكفل بشكاوى وعرائض المستخدمين.

المرجع: المراسلة رقم 07 / م ع و ع / المؤرخة في 26 ديسمبر 2011.

بمقتضى المراسلة المذكورة بالمرجع أهلاه، وحرصا على ضمان الفعالية والسرعة في التكفل بشكاوى وعرائض مستخدمي المؤسسات والإدارات العمومية، قامت مصالح المديرية العامة للوظيفة العمومية بتحديد المسعى الواجب اتباعه في هذا الشأن.

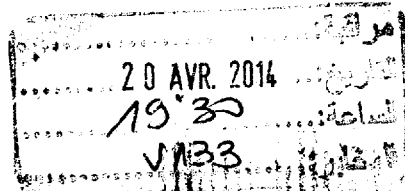
بهذا الصدد، وقصد تمكينهم من ممارسة مهامهم كاملة وضمان مسؤوليتهم التامة في مجال تسيير مواردهم البشرية، طلب من المصالح المسيرة دعوة مستخدميها، في إطار احترام السلطة السلمية، موافاتهم بأي شكوى أو عريضة تتعلق بوضعيتهم الإدارية أو المالية، لدراستها والتكفل بها من قبلها، بصفتها المسيرة للقاتهم الإدارية.

وبإمكان هذه المصالح، عند الإقتضاء، مراسلة مصالحها المركزية أو المحلية، من أجل التوجيه أو الحصول على أي معلومة يرونها ضرورية.

غير أنه لفت انتباهي إلى استمرار ورود عدد متزايد من شكاوى المستخدمين إلى مصالحها، التي تضطر في أغلب الحالات، وبسبب عدم توفرها على كافة المعلومات اللازمة، إلى دعوة المعنيين بالاتصال بإدارتهم المستخدمة لدراسة شكاواهم وتخصيص الرد المناسب لها على ضوء للتعظيم الساري المقبول.

ومن البديهي أن هذا المسعى المتسم بالبطء من شأنه تأخير عملية التكفل بهذه

الشكاوى والرد على أصحابها، مما يولد لدى المعنيين شعور بعدم ارضا.



منسوبة للوزير الأول  
الوزير

لذا، وقصد وضع حد لمثل هذه الوضعيات التي تسيئ إلى صورة الإدارة ومستخدميها على حد سواء، والعمل على إعادة الاعتبار للإدارة وتحسين وتعزيز علاقة الثقة مع أعوانها، أكون ممثا للتعليمات التي توجهونها لمصالحكم المسيرة للالتزام، مستقبلا، بالكيفيات والإجراءات المذكورة أدناه، للتكفل بشكاوى المستخدمين التابعين لها.

1- ضرورة تذكير المستخدمين بأن أي شكوى أو عريضة تتعلق بوضعيتهم الإدارية أو المالية، يجب أن ترسل، بالدرجة الأولى، إلى مصلحتهم المسيرة التي، وبحكم توفرها على ملفهم الإداري، تكون مؤهلة لدراستها وتخصيص الرد المناسب لها.

2- ضرورة اعتناء المصالح المسيرة بالشكاوى والعرائض المقدمة من طرف المستخدمين التابعين لها ودراستها والرد عليها بسرعة.

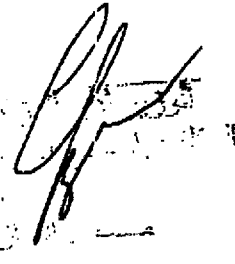
3- ضرورة عرض الشكاوى أو العرائض التي تتعلق بمسائل مبدئية أو تكتسي طابعا عاما (أي تخص عدة قطاعات) أو استثنائيا، على مصالح المركزي، عن طريق الإدارة المعنية أو السلطة الوصية، أو عند الإقتضاء، عن طريق مفتشية الوظيفة العمومية المحلية، وذلك حرصا على ضمان التطبيق الموحد للعمل المعتمد بشأنها.

ومما لا شك فيه أن هذه التدابير التي تندرج في إطار الإصلاحات المباشرة في مجال إعادة الإعتناء للمرفق العام، تهدف من جهة، إلى التكفل بانشغالات المستخدمين بنبالة وفعالية، ومن جهة أخرى، إلى تمكين المؤسسات والإدارات العمومية المعنية من ممارسة صلاحياتها، في مجال تسيير مستخدميها، بصيغة كاملة وتامة، طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 90-99 المؤرخ في 27 مارس 1990 المتعلق بسلطة التسيير الإداري تجاه موظفي وأعوان الإدارات المركزية، الولايات والبلديات وكذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري التابعة لها.

كما ستسمح أيضا، من إظهار الاهتمام والتقدير اللذان توليهما الإدارة العمومية لمستخدميها وإرادتها في خلق جو عمل ملائم ومحفز، مما سيمكن لا محالة، من بعث الشعور بالرضا لدى المعنيين وتدعيم ثقتهم في إدارتهم، وهذا ما سيساهم في تحسين سيرها ونوعية أدائها.

تقبلوا، السيدات والسادة أعضاء الحكومة، فائق عبارات، التقدير والإحترام.

السيد  
الوزير  
العمومي



نسخة إلى السيد الوزير الأول (على سبيل عيني حالي).