



Funded by  
UK Government

OCDE  
DES POLITIQUES MEILLEURES  
POUR UNE VIE MEILLEURE

## المشاريع النموذجية

أصبح ميثاق المواطن واقعا في عدد من المؤسسات النموذجية. وقد أفرزت التجارب الأولى نتائج إيجابية ومشجعة للغاية.

في **باجة** تتعهد **مصلحة الاداءات بلدية باجة** بالتوعية المستمرة للمواطنين من خلال **إبلاغهم عن مواعيد دفع الضرائب و تحسين موقع الواب**. و قد ساهمت هذه الالتزامات بشكل كبير في زيادة مدا خيل البلدية.

في **سوسة** ساهمت تعهدات **المستشفى الجامعي سهلول** المتمثلة في **تحسين ظروف الاستقبال** من ذلك مثلا **تركيز لافتات التوجيه وإدارة المواعيد** من خلال تطبيق إعلامية خصصت للغرض في تعزيز جودة الرعاية الصحية و ظروف الانتظار للمواطنين.

في **توزر**، يهدف ميثاق المواطن إلى **ضمان دورية جمع النفايات** وتحسين التصرف فيها وقد تعهدت بلدية توزر في هذا الاطار **بزيادة وتيرة مرور فرق جمع النفايات، تشريك المواطنين و تطوير أدوات العمل**.

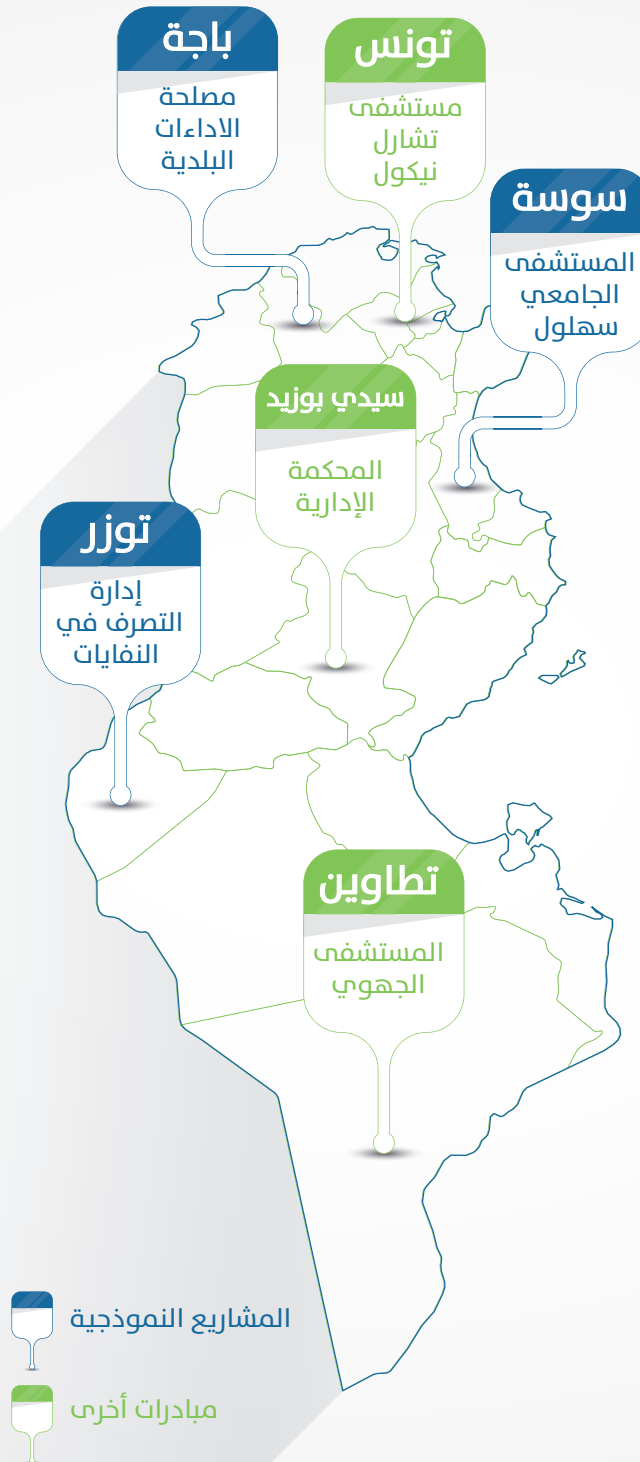
وقد حفز نجاح هذه المشاريع النموذجية عدة مؤسسات عمومية للقيام بمبادرات مماثلة مثل مستشفى شارل نيكول بتونس ، المستشفى الجهوي بتطاوين و المحكمة الإدارية بسيدي بوزيد الذين بادروا بصياغة ميثاق المواطن الخاص بهم .



ميثاق المواطن  
معروض في مركز مدينة  
توزر

# ميثاق المواطن

الأداة الأساسية  
لإدارة فاعلة و منفتحة



المشاريع النموذجية  
مبادرات أخرى

مسح ال QR Code  
لمشاهدة المشاريع النموذجية



للإتصال

الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية،

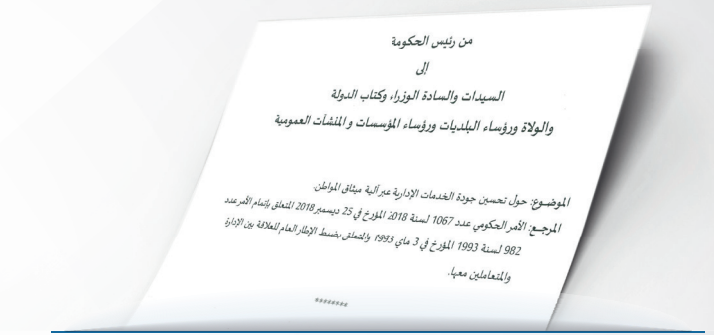
وزارة الوظيفة العمومية 70 728 690

modernisation@pm.gov.tn oe.cd/citizencharters-tunisia

# فيما يتمثل ميثاق المواطن ؟

في إطار تطبيق للأمر الحكومي عدد 1067 لسنة 2018 المؤرخ في 25 ديسمبر 2018 يتعلق بإتمام الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 والمتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها، جميع الهياكل العمومية مكلفة بصياغة ميثاق المواطن الذي تم تعريفه على أنه **جملة من الالتزامات التي تسهر الإدارة على تنفيذها بهدف تحسين جودة الخدمات الإدارية.**

يعتبر ميثاق المواطن أداة مرنة لإمكانية تكييفه مع مختلف



يعتبر ميثاق المواطن أداة مرنة لإمكانية تكييفه مع مختلف القطاعات ، و محدد ومشخص بما أن كل إدارة عمومية تقوم بصياغة ميثاق المواطن الخاص بها و قابل للقياس لأنه يحدد مؤشرات تطبيق كل تعهد التزمت الإدارة بتنفيذه.

كما يساهم في دعم شفافية الخدمات المسداة و تشريك المواطن خاصة على المستوى المحلي ، وبالتالي تحسين العلاقة بين المواطن والهياكل العمومية.

الهدف بعد اعتماد سلسلة من المواثيق النموذجية هو تعميم ميثاق المواطن على جميع الهياكل الادارية التي لها علاقة مباشرة مع المواطن حتى يتسنى لها صياغة ميثاق المواطن الخاص بها وفق أحكام الأمر الحكومي.

يساهم اعتماد ميثاق المواطن من قبل جميع المؤسسات العمومية في زيادة جودة الخدمات العمومية، تعزيز رضا المستخدمين وتمتين ثقة المواطنين بالادارة

# النقاط الايجابية لميثاق المواطن

أداة بسيطة وقوية



أداة مرنة قابلة للتكيف مع جميع القطاعات العمومية وقابلة للقياس



يساهم في تعزيز ثقة المواطن بالادارة



يساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية



يعزز انفتاح وشفافية الهيكل العمومي، خاصة على المستوى المحلي



يعمل على تعزيز نسبة رضا المستخدمين



يسمح للمواطنين بمتابعة التنفيذ الفعلي للتعهدات التي أخذتها الإدارة



# مراحل الإعداد

يخضع المنشور عدد 17 بتاريخ 05 أوت 2019 منهجية مناسبة وتشاركية لإعداد ميثاق المواطن



• المرحلة التحضيرية

يتعين على كل مصلحة عمومية تكوين فريق عمل متعدد الاختصاصات يضم أعوان لهم علاقة مباشرة بالمتعاملين مع الإدارة ليقوم بجرد الخدمات الإدارية المسداة من قبل المصلحة المعنية و جمع وتحليل المعطيات المتوفرة بإستشارة المواطنين و المجتمع المدني ثم يتم إعداد قائمة في التحسينات التي يمكن إدخالها على كل خدمة إدارية تم جردها.



• صياغة ميثاق المواطن

يجب أن تكون صياغة ميثاق المواطن واضحة ودقيقة و بعبارات سهلة الفهم من قبل المتعاملين مع الإدارة. يتعين على فريق العمل صياغة مؤشرات قيس النتائج بالنسبة لكل التزام تم التعهد بتنفيذه. و ذلك باعتماد مؤشرات تمكن من قياس النتائج بصورة موضوعية وسهلة. على إثر صياغة ميثاق المواطن، فإنه يتعين عرضه على رئيس الإدارة المعنية بهدف المصادقة عليه ثم نشره بكل الوسائل المتاحة



• في التقييم والمتابعة

تقوم الإدارة المعنية بوضع خطة عمل تضبط بدقة مختلف الأنشطة التي سيتم انجازها للوفاء بتعهداتها و يخضع الميثاق دوريا الى تقييم ذاتي و تقييم خارجي من قبل هيكل رقابة يتبع سلطة الاشراف أو من قبل هيكل الرقابة التابعة لرئاسة الحكومة. كما يشارك الموطن و المجتمع المدني في متابعة تنفيذ الإدارة لتعهداتها والالتزام بها واقتراح التحسينات الممكنة.