

## بسيطة حول خطة فريق المواطن الرقيب:

تمّ بمقتضى الأمر عدد 147 لسنة 1993 المؤرخ في 18 جانفي 1993 إحداث فريق المواطن الرقيب كما تم تنقيحه بمقتضى الأمر الحكومي عدد 1072 لسنة 2016 المؤرخ في 12 أوت 2016.

وتعتبر الخطة تجربة تونسية بحتة تمّ إحداثها من منطلق الإيمان بالدور الذي يلعبه المتعاملون مع الإدارة في تحسين نوعية الخدمات المسداة ومن إرادة المشرع تطوير علاقة الإدارة بالمتعاملين معها.

وتمكّن هذه الخطة بفضل الإنصات إلى مشاغل المواطنين من وضع الإدارة تحت المجهر وتحسّس النقص التي تشكو منها بعض المصالح العمومية عبر تشريك المتعاملين معها بواسطة فريق المواطن الرقيب الذي يعيّن أفراده بمقتضى قرار الوزير الأول المؤرخ في 7 أبريل 1993 والمنشور عدد 9 المؤرخ في 26 جانفي 1993 المتعلق بطريقة انتداب فريق المواطن الرقيب وشروطه من بين الموظفين المحالين على التقاعد الذين يتمّ إختيارهم بعد دراسة مطالب ترشّحهم وخضوعهم لإختبار لتقييم مؤهلاتهم.

يقوم فريق المواطن الرقيب بطلب خدمات فعلية كسائر المواطنين قصد معاينة جودة الخدمات الإدارية التي تسديها مختلف المصالح العمومية ويؤدي الفريق ضمن زيارته المبرمجة ما لا يقل عن 10000 زيارة سنويا إلى حوالي 3150 مصلحة عمومية تسدي خدمات مباشرة للمتعاملين معها.

وتهتم تقارير فريق المواطن الرقيب بمختلف جوانب الخدمة العمومية : حالة المباني والعناية بالمحيط وظروف استقبال المواطنين وتصرفات الأعوان وظروف عملهم وجودة الخدمات الإدارية المسداة وذلك عبر مختلف قنوات الاتصال (الاتصال المباشر والهاتفي والإلكتروني) إلى جانب رصد إنطباعات المواطنين حولها واستكشاف التعقيدات والصعوبات التي يجدونها في تعاملهم مع الإدارة وتقديم المقترحات الكفيلة بتجاوز النقص المسجلة.

إضافة إلى برنامج عمله اليومي يُكلّف فريق المواطن الرقيب بمهام موجهة لمعاينة جودة الخدمات العمومية ومتابعة مدى تنفيذ الإصلاحات والتبسيطات الإدارية التي تمّ إقرارها. كما يتولّى الفريق على هامش زيارته اليومية تسجيل ملاحظات تتعلق بسير العمل الإداري وتصرفات بعض الأعوان تكون موضوع مراسلات توجّه بصفة فورية ومتأكّدة إلى الوزارات المعنية.

هذا ويحجر على المواطن الرقيب الكشف عن صفته أو التدخل في سير العمل بالمصلحة العمومية التي يزورها.

وتستغل ملاحظات فريق المواطن الرقيب لصياغة تقارير دورية توجّه إلى الوزارات المعنية التي تتخذ عدة إجراءات يُكلّف الفريق بمتابعتها ثم يُرفع تقرير سنوي إلى رئيس الحكومة يحوصل نشاط فريق المواطن الرقيب ويتضمن استنتاجات عامة وتوصيات تهدف إلى تطوير أداء الإدارة وتحسين علاقتها بالمتعاملين معها.