الجمهورية التونسية
رئاسة الحكومة

مشروع دُور الخدمات الإدارية

الوزيرة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالوظيفة العمومية

الفهرس

I- مراحل تقدم المشروع من 2017 إلى 2019 1
1- إحداث 15 مقر جديد لدور خدمات متعددة الشبابيك*: 2
2- تنفيذ تجارب نموذجية لدور الخدمات ذات المخاطب الوحيد ودور الخدمات المتنقّلة: 3
II-مراحل تطوّر المشروع في سنة 2020 (إلى آخر نوفمبر) 4
III-منهجية العمل والتقييم والخطوات القادمة 8
1-الإطار التنظيمي: 8
أ- لجنة القيادة العليا: 8
ب- لجنة القيادة الفنية: 8
ج- شبكة المنسقين الجهويين: 10
د – اللجنة الوطنية للإنتدابات في إطار مشروع دور الخدمات 11
2-منهجية الإحداثات الجديدة: 11
منهجية العمل الحالية: 11
3-الصعوبات الحالية وسبل تجاوزها: 13
4-الخطوات القادمة: 14
الملاحق 16
الملحق عدد 01: منشور حول مساهمة السلط الجهوية والمحلية في تنفيذ مشروع تطوير دور الخدمات الإدارية وتعميمها 17
الملحق عدد 02: اتفاقية إطارية تتعلّق بإحداث دُور الخدمات وتنظيمها وطرق تسييرها وتطوير أدائها 20
الملحق عدد 03: المقرر المتعلق بالإطار التنظيمي للمشروع بتاريخ 01 جوان 2020 43
الملحق عدد 04: قائمة لدُور الخدمات المحدثة والمواقع المغطاة 43

تمّ الانطلاق في تنفيذ مشروع دور الخدمات في سنة 2009 بهدف تقريب الخدمات الإدارية المطلوبة بكثافة من المتعاملين مع الإدارة وتجنيبهم عناء وتكاليف التنقل.

وتمّ إلى غاية موفى سنة 2016 إحداث 30 دار خدمات.

غير أنّ مقاربة جديدة اعتمدت منذ 2017 بما مكّن من تطوير دور الخدمات والعمل على استجابتها بصورة أكبر لتطلّعات المواطنين وحصولهم على خدمات ذات أولوية وفق آليات القرب.

ويمكن تقديم ما تمّ إنجازه وما يتمّ العمل عليه بخصوص دور الخدمات عبر 3 محاور أساسية:

I- مراحل تقدّم المشروع من 2017 إلى 2019

II- ما تمّ تحقيقه بخصوص دور الخدمات في 2020

III- منهجية العمل والتقييم والخطوات القادمة

I- مراحل تقدم المشروع من 2017 إلى 2019

تتمثّل مراحل تقدّم المشروع في الفترة من 2017 إلى 2019 في اعتماد مقاربة مغايرة في 2017 ثمّ إطلاق تجارب نموذجية إضافة إلى إحداث دور خدمات جديدة.

- **اعتماد مقاربة جديدة في سنة 2017**

أخذ مشروع دور الخدمات **منحى جديدا منذ سنة 2017** في عملية التصوّر والتنفيذ حيث صادق **المجلس الوزاري المضيّق المنعقد بتاريخ 24 جويلية 2017** على المقاربة الجديدة لتنفيذ المشروع المبنية خاصّة على تنويع قنوات إسداء الخدمات باستخدام الشبكات المتوفّرة وترشيد الموارد المتاحة وإعادة توظيفها والتكامل مع مساري اللامركزية والتحول الرقمي ممّا نتج عنه تطوير أصناف جديدة لدور الخدمات أقل كلفة وأكثر نجاعة.

وتجسيما لهذه التوجّهات تمّ إمضاء اتفاقية إطارية للمشروع بين الوزارة المكلفة بالوظيفة العمومية وممثلي البلديات وممثلي المؤسسات والمنشآت العمومية المسدية للخدمات الإدارية ذات الأولوية (الصناديق الاجتماعية الثلاثة والخدمات البلدية وخدمات التشغيل والبريد والخدمات ذات الصلة بالربط بشبكات الكهرباء والغاز والماء واتصالات تونس وخدمات القباضات المالية) وإصدار منشور خلال شهر سبتمبر 2017 (الملحق عدد1) بغاية تيسير إرساء وعمل دور الخدمات التي أقرّها المجلس الوزاري المشار إليه أعلاه.

- **تطوردورالخدمات وتنويعها خلال الفترة 2018-2019:**

تمّ في الفترة من 2018 إلى 2019 إحداث 21 دور خدمات جديدة وتنويع أشكالها

1- إحداث 15 مقر جديد لدور خدمات متعددة الشبابيك*:

الولاية	مقردارالخدمات المحدثة
تطاوين	رمادة
	الذهيبة
جندوبة	فرنانة
	غار الدماء
الكاف	الدّهماني
باجة	نفزة
القيروان	حاجب العيون
زغوان	صوّاف
سوسة	القلعة الكبرى
بنزرت	سجنان
قفصة	المظيلة
القصرين	منزل بوزيان
سيدي بوزيد	المزونة
قبلي	الفوّار
قابس	مطماطة القديمة

* **دور الخدمات متعدّدة الشبابيك:** يتمثّل هذا النموذج في إسداء الخدمات عن طريق شبابيك مستقلّة عن بعضها ومجمّعة في فضاء واحد يتبع كل منها هيكلا عموميا معينا. وتمثّل هاته الشبابيك امتدادا لفضاءات الاستقبال بالتمثيليات الجهوية أو المحلية للهياكل المعنية، وتوفّر نفس مستوى الخدمات المسداة صلب شبابيك هاته الفضاءات.

2- تنفيذ تجارب نموذجية لدور الخدمات ذات المخاطب الوحيد ودور الخدمات المتنقّلة:

تنفيذا للتوجّهات التي تمّ إقرارها بتنويع قنوات إسداء الخدمات وترشيد الموارد تمّ انطلاقا من ديسمبر 2018 الانطلاق في تنفيذ تجارب نموذجية لدُور الخدمات ذات مخاطب وحيد ودُور الخدمات المتنقّلة.

* **دُور الخدمات ذات المخاطب الوحيد:** تمثل واجهة موحدة بالنسبة للمتعامل مع الادارة حيث يتولّى إسداء قائمة محددة من الخدمات ذات الأولوية الراجعة بالنظر لكلّ أو بعض الهياكل المشاركة، وذلك من قبل عون تابع لأحد هذه الهياكل. ويمكّن المخاطب الوحيد من إحالة المطالب والملفات بصفة حينية بالاعتماد على منظومة موحدة للتراسل الالكتروني GEC إضافة إلى تمكين المتعامل مع الادارة عند الطلب من الاطلاع على وضعيته ومتابعة مسار معالجة ملفاته عبر النفاذ المحدود لتطبيقات الهياكل المشاركة.
* **دُور الخدمات المتنقلة:** هي وحدات متنقّلة موجهة أساسا لتغطية المناطق النائية والأسواق الأسبوعية والمناطق شبه الحضرية، ويعتمد تصميم دار الخدمات المتنقلة أساسا على التصميم المتعلق بنموذج المخاطب الوحيد أو النموذج التعاوني. ويأخذ إحداث هذا الصنف بعين الاعتبار معايير فنية خصوصية خاصة فيما يتعلق بجانب السّلامة.

وتوزّعت الإحداثات المندرجة في إطار التجارب النموذجية على النحو التالي:

الولاية	المنطقة المستفيدة	نوع دار الخدمات
توزر	معتمدية حزوة (مكتب بريد حزوة)	دار خدمات ذات مخاطب وحيد
	مكتب البريد المتنقل بتمغزة	دار خدمات متنقلة
سليانة	معتمدية قعفور (مكتب بريد الأخوات)	دار خدمات ذات مخاطب وحيد
	مكتب البريد المتنقل بسليانة	دار خدمات متنقلة
تطاوين	معتمدية تطاوين الجنوبية (مكتب بريد شنني الشمالية)	دار خدمات ذات مخاطب وحيد
	مكتب البريد المتنقل بتطاوين	دار خدمات متنقلة

✓وقد تمّ تبعا لإحداث دُور الخدمات المشار إليها أعلاه رفع معدّل نسبة التغطية الجغرافية للخدمات الإدارية ذات الأولوية على المستوى الوطني (أي معدّل توفّر الخدمات العشر ذات الأولوية على مستوى جميع المعتمديات) **من 45 % سنة 2016 إلى 51% في 2018**

وقد تمّ في مرحلة لاحقة، بين سنتيْ 2018 و2019، إنجاز عدد من الدراسات في إطار التعاون الفني تتعلّق بتقييم وتطوير المشروع إعدادا لتطبيق المقاربة الجديدة للمشروع على نطاق أوسع، وقد شملت هاته الدراسات أساسا المحاور التالية:

- القيام بسبر آراء لدى المتعاملين مع دور الخدمات،
- إنجاز تقييم داخلي لدور الخدمات بصدد الإحداث،
- تشخيص الجوانب التنظيمية والتكنولوجية للتجارب النموذجية وتحديد سبل ومراحل تطويرها،
- ضبط السيناريوهات الممكنة فيما يتعلق باعتماد إطار قانوني ومؤسّساتي للمشروع وضبط منهجية وعناصر المرحلة الانتقالية،
- دراسة إمكانية الدمج/التقارب بين مشروعي دور الخدمات وفضاء المواطن،
- القيام بحملة اتصالية للتعريف بالمشروع.

II- مراحل تطوّر المشروع في سنة 2020 (إلى آخر نوفمبر)

لدعم مشروع دور الخدمات تمّ في سنة 2020 القيام بالخطوات التالية:

1- إمضاء **الاتفاقية الإطارية الجديدة للمشروع بتاريخ 12 جوان 2020** (الملحق عدد 2) بين كافة الجهات المتدخلة (وهي الصناديق الاجتماعية الثلاثة والشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه والبريد التونسي والشركة التونسية للكهرباء والغاز وشركة اتصالات تونس والوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل ووزارة الشؤون المحلية والبيئة ووزارة المالية والجامعة الوطنية للبلديات التونسية ووزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة تكنولوجيات الاتصال والتحوّل الرقمي) وقد تضمّنت الاتفاقية الجديدة أساسا ما يلي:

- تحديدا أوضح للأدوار والمسؤوليات خاصّة فيما يتعلّق بالتنصيص على التزامات وزارات الاشراف وتعهّدات الهياكل المشاركة (رقمنة وتبسيط اجراءات وتمشّي الجودة) ومزيد توضيح الدور الاستراتيجي للإدارة العامّة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الادارية إضافة إلى تدعيم صلاحيات منسّقي دور الخدمات وتوضيح دور رؤساء التمثيليات الجهوية للهياكل المشاركة،
- تدعيم وظائف التصرّف والمتابعة والتقييم وفض النزاعات في إطار المشروع،

- إحداث لجنة قيادة عليا وتوضيح مجال تدخّل لجنة القيادة الفنية،
- إحداث لجنة قارّة على مستوى رئاسة الحكومة تكلّف بالإشراف على توفير حاجيات الموارد البشرية لفائدة المشروع (اللجنة الوطنية للانتدابات في إطار مشروع دور الخدمات) وذلك بمقتضى مقرّر ممضى بتاريخ 15 جويلية 2020،
- إحداث شبكة للمنسقين الجهويين،
- مزيد توضيح مهام اللجنة المعمارية ولجنة المعلوماتية
- التأكيد على ضمان حقوق أعوان دور الخدمات في التطور الطبيعي للمسار المهني وممارسة الحق في التكوين
- التنصيص على أصناف جديدة لدور الخدمات: دور الخدمات التعاونية ودور الخدمات الرقمية*
- إحداث فريق عمل مختص للإشراف على احداث دور الخدمات الرقمية
- توضيح المبادئ المتعلقة بتفويض اسداء الخدمات بين الهياكل الشريكة في المشروع
- تعزيز الشراكة مع وزارات الشؤون المحلية والبيئة والشؤون الاجتماعية والمالية وتكنولوجيات الاتصال والتحول الرقمي والجامعة الوطنية للبلديات التونسية

دور الخدمات التعاونيّة: هي فضاءات مشتركة تختصّ بتجميع الخدمات المسداة وفق مجموعات متجانسة وذات طبيعة متشابهة حيث يختص كل شباك في فئة محددة من الخدمات على غرار خدمات الصناديق الاجتماعية والخدمات ذات الصلة بالربط بالشبكات وخلاص الفواتير والخدمات البلدية.

فضاءات الخدمات الرقمية: يهدف هذا النموذج إلى دعم الادماج الرقمي في تكامل مع مسار التحول الرقمي، وهو يتمثل في فضاء قار أو متنقل يسدي خدمات مرقمنة كليا وملائمة بالخصوص لحاجيات الفئات ذات الأولوية والمتعاملين مع الادارة بصفة عامة، وهو يمكنهم من الحصول على الخدمات على الخط فيما يتعلّق بالاسترشاد وإنجاز الاجراءات الادارية وتقديم الشكاوى. وتوفّر هاته الفضاءات لطالبي الخدمة المساعدة والإحاطة اللازمين من قبل أعوان مكونين للغرض وباستخدام منظومة معلوماتية مندمجة.

2- تنفيذ مبادرة، تندرج في إطار برنامج دعم اللامركزية واللامحورية ADEC يهدف إلى تدعيم قدرات 14 دار خدمات (فرنانة، طبرقة، ماطر، سيدي بورويس، مكثر، القلعة الكبرى، حاجب العيون، تالة، الرقاب، بئر علي بن خليفة، الذهيبة، طبلبة، المكناسي، دوز) وتأهيلها لعملية التدقيق بهدف حصولها على علامة الجودة "مرحبا". وقد تم إلى حد الآن القيام بما يلي:

- عملية التشخيص المبدئي وفق مرجعية مرحبا (صيغة 2019) وتحديد الفروقات والحاجيات المتعلقة بتدعيم التجهيزات وبمراجعة المسارات الداخلية،
- تكوين منسّقي دور الخدمات المعنية في مجال محاور واشتراطات النظام الفني لعلامة مرحبا وفي مجال تقنيات التواصل والاستقبال وفي مجال السلامة المهنية،
- تدعيم دور الخدمات المعنية للتوافق مع الاشتراطات التقنية والمادية لعلامة مرحبا،
- إعداد سياسة الجودة ووثائق الإجراءات ومطبوعات نظام التصرف في الجودة،
- ضبط الصيغة الأولية لمؤشرات الأداء وإعداد نموذج لدراسات رضاء المتعاملين،
- إعداد محتوى علامات التوجيه والارشاد ومحتوى فضاء الإعلام،

ويتمّ حاليا القيام بالتدقيق الأولي audit à blanc من قبل مدقق خارجي وذلك بهدف الإعداد لتدقيق المطابقة من قبل المعهد الوطني للمواصفات والملكية الفكرية المبرمج خلال شهر مارس 2021 وذلك نظرا لأن عملية التدقيق النهائي تتطلب مراجعة مؤشرات ومعطيات نظام الجودة لمدة أربعة أشهر على الأقل.

3- تمّ منذ شهر جويلية 2020 الانطلاق في إعداد دراسات فنية تتعلّق بإنجاز تجربة نموذجية لدور الخدمات بالبلديات بالشراكة مع وزارة الشؤون المحلية والبيئة (الهيئة العامّة للاستشراف ومرافقة المسار اللامركزي) والجامعة الوطنية للبلديات التونسية.

ويتم حاليا العمل على استكمال الدراسة التشخيصية على مستوى 5 مواقع مرشحة وذات أولوية والمتمثلة في بلديات تيبار وقبلاط (ولاية باجة) وسبيطلة وحيدرة (ولاية القصرين) وبئر مشارقة (ولاية زغوان). وتتعلّق هاته الدراسة أساسا بتقييم القدرات الاستراتيجية والتنظيمية والبشرية والتقنية والتنفيذية لكلّ من البلديات المرشحة.

وتتمثّل التجربة النموذجية في إنجاز عدد 02 دور خدمات توفر خدمات راجعة بالنظر لـ 10 هياكل عمومية (بما في ذلك الخدمات البلدية) وتكون تحت الإشراف العام للبلديات من حيث التصرّف والتعهّد بإسداء الخدمات نيابة عن الهياكل الأخرى وبتفويض منها إلى جانب توفير المقرّات والموارد

البشرية اللازمة (مخاطبين وحيدين تابعين للبلديات)، وذلك بالتنسيق مع الهياكل المشاركة في المشروع وباعتماد تطبيقة معلوماتية خصوصية وباعتماد منظومة للتراسل الإلكتروني.

4- **تطوير التعاون الفني (دراسات فنية عبر "آلية مساندة") في إطار الإعداد لإنجاز 69 دار خدمات رقمية** ضمن برنامج الحوكمة الإلكترونية Govtech **(2021-2024)** بهدف دعم البنية التحتية لمشروع دور الخدمات ومساندة مسار رقمنته. ويتمّ العمل في هذا الإطار على أن تراعي الدراسات التحضيرية حاجيات مختلف الفئات وخاصة ذوي الإعاقة والنساء الريفيات ومتساكني الأحياء الشعبية وكبار السن وغيرهم،

5- **تنفيذ برنامج إحداثات 2020: وقد** تمّ إلى غاية آخر شهر نوفمبر 2020 إحداث:

- 4 دور خدمات متعددة الشبابيك بكل من معتمديات تمغزة والسبيخة وسيدي مخلوف والعالية
- 4 دور خدمات تعاونية بكل من السرس والوسلاتية ورجيم معتوق وجومين
- إحداث دار خدمات متنقلة بولاية القيروان وتوسيع مجال تغطية دور الخدمات المتنقلة المحدثة سابقا بكل من ولايات توزر وتطاوين وسليانة،

الجهة	مكتب البريد مرجع النظر	المعتمدية	المناطق المغطاة
القيروان (إحداث جديد)	القيروان عقبة	الشبيكة، السبيخة، حاجب العيون، القيروان الشمالية والقيروان الجنوبية	السبيخة، الشبيكة، الكرمة، القيروان الجنوبية، القيروان الشمالية ومناطق من حاجب العيون.
تطاوين	تطاوين	بئرالأحمر، الصمار، غمراسن، بني مهيرة، رمادة، تطاوين الشمالية وتطاوين الجنوبية	المناطق الريفية ببئر الأحمر، بني مهيرة، تطاوين الجنوبية، تطاوين الشمالية، غمراسن، المناطق الريفية بالصمار، رمادة.
سليانة	سليانة	سليانة، برقو، الكريب، قعفور	أحواز سليانة الشمالية، سليانة الجنوبية، الدخانية، أحواز برقو، أحواز قعفور وأحواز الكريب.
توزر	تمغزة	تمغزة	أحواز تمغزة

وبذلك بلغ عدد دور الخدمات المحدثة بجميع أصنافها 63 وناهز عدد المعتمديات المغطاة 90 معتمدية وارتفعت نسبة التغطية الجغرافية للخدمات الادارية ذات الأولوية لتقارب 60%.
(يراجع ملحق توزيع دور الخدمات المحدثة إلى غاية آخر نوفمبر 2020)

III- منهجية العمل والتقييم والخطوات القادمة

1- الإطار التنظيمي:

وفقا للاتفاقية الإطارية الممضاة في شهر جوان 2020 وللمقرر المتعلق بالإطار التنظيمي للمشروع (الملحق عدد 03)، يتمثل نظام حوكمة المشروع الحالي أساسا فيما يلي:

أ- لجنة القيادة العليا:

تتولّى الإشراف العام على المشروع "لجنة قيادة عليا" تترأسّها الوزيرة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالوظيفة العمومية وتتكون من مدير عام الإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية والرؤساء المديرين العامين والمديرين العامين للهياكل العمومية المشاركة في المشروع وممثلين عن وزارات الإشراف.

وتنعقد هاته اللجنة مرتين في السنة على الأقل بهدف تقييم الإنجازات واتخاذ القرارات خاصة فيما يتعلق بالتوجهات الاستراتيجية للمشروع والمصادقة النهائية على تقارير النشاط التأليفية وخطط العمل السنوية إضافة إلى البتّ في المقترحات المتعلقة بتجاوز الإشكاليات والتعقيدات التي تواجه المشروع.

ب- لجنة القيادة الفنية:

تتولى الإشراف الفني العام على المشروع، يترأسها المدير العام للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية وتتمثل مهامها الأساسية فيما يلي:

- ✓ صياغة استراتيجية المشروع وإعداد خطط العمل السنوية وتحيينها عند الاقتضاء،
- ✓ المصادقة الأولية على استراتيجيات وخطط عمل المشروع قبل إحالتها للجنة القيادة العليا للمصادقة النهائية،
- ✓ المتابعة المستمرة لسير العمل بدور الخدمات في طور النشاط،
- ✓ متابعة مسار إحداث دور الخدمات المبرمجة والتدخل لتسريعه عند الاقتضاء،

✓ الإشراف على التقييم الدوري للأداء صلب المشروع،

✓ دراسة مقترحات التعديلات المتعلقة بتنظيم دور الخدمات المفتتحة أو بتغيير موقعها أو تعليق خدماتها لفترة ظرفية أو دائمة،

✓ دراسة الصيغ المتعلقة بالتنظيم الداخلي والوظيفي للمشروع وصياغة إطار مؤسساتي ملائم.

وتتكوّن اللجنة الفنية من الأعضاء الآتي ذكرهم:

- المدير العام للإصلاحات والدراسات المستقبلية بصفة رئيس
- ممثل وزارة الشؤون المحلية والبيئة
- ممثل وزارة الشؤون الاجتماعية
- ممثل وزارة تكنولوجيات الاتصال والتحول الرقمي
- ممثل وزارة المالية
- ممثل الشركة الوطنية للكهرباء والغاز
- ممثل البريد التونسي
- ممثل شركة اتصالات تونس
- ممثل الصندوق الوطني للتأمين على المرض
- ممثل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
- ممثل الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية
- ممثل الوكالة التونسية للتشغيل والعمل المستقل
- ممثل الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه
- ممثل الجامعة الوطنية للبلديات التونسية

ويساعد كلا من الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية ولجنة القيادة الفنية اللجنة المعمارية واللجنة المعلوماتية. كما عُهدت مهمّة تنظيم وتنسيق أعمال اللجان وتقديم الدعم الفني للمشروع إلى فريق مشروع مختصّ بالإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية.

مهام اللجنة المعمارية:

- صياغة المعايير الفنية الخاصة بالبناءات والفضاءات المستغلة كدور خدمات والحرص على تطويرها باستمرار،
- ضبط منهجية وبرنامج معاينة المقرات المقترحة لإحداث دور الخدمات أو مقرات دور الخدمات المقترح توسعتها،
- إعداد أمثلة التهيئة الداخلية والخارجية لمقرات دور الخدمات،
- المعاينة الحينية لمقرات دور الخدمات المفتتحة في صورة الإبلاغ عن إخلالات أو مخاطر على مستوى البناءات،
- تنفيذ برنامج المعاينات بالتنسيق مع الإدارات الجهوية للتجهيز ومصالح الحماية المدنية.

مهام اللجنة المعلوماتية:

- تطوير وتركيز وتعميم الحلول المعلوماتية لفائدة الأعوان والمواطنين في إطار مشروع دور الخدمات، متابعة السير العادي للحلول المعلوماتية الخاصة بالمشروع والتدخل العاجل لحل أي إخلال أو انقطاع للخدمات
- اقتراح الضمانات التقنية للواجبات المتعلقة بحماية المعطيات الشخصية وكتمان السر المهني،
- القيام باختبارات دورية لجودة الشبكات المعلوماتية.

ج- شبكة المنسّقين الجهويين:

تتمثّل مهامهم الأساسية فيما يلي:

- تأمين التنسيق المتواصل والمباشر بين الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية وبين مختلف المتدخلين على المستوى الجهوي والمحلي سواء تعلق الأمر بإحداث دور خدمات جديدة أو بمتابعة نشاط دور الخدمات المحدثة،
- ربط الصلة بين منسقي دور الخدمات والمسؤولين الجهويين والمحليين لمختلف الهياكل المشاركة،

- متابعة تنفيذ قرارات لجنة القيادة الفنية ولجنة القيادة العليا على المستويين الجهوي والمحلي،

د – اللجنة الوطنية للإنتدابات في إطار مشروع دور الخدمات:

تتمثّل مهام هذه اللجنة أساسا في:

- مسك قاعدة بيانات حول الموارد البشرية لدور الخدمات،
- تجميع حاجيات المشروع من الموارد البشرية بالنسبة لدور الخدمات المحدثة والتي تسجّل نقصا في الأعوان بالإضافة إلى دور الخدمات التي تتمّ برمجتها في خطط العمل السنوية،
- ضبط خطة سنوية للإنتدابات لفائدة المشروع،
- التعهّد بالإجراءات المتعلّقة بالانتدابات العادية والاستثنائية خاصة فيما يخص ضبط الشروط والمعايير المتعلقة بقبول وفرز الترشحات في إطار الإنتداب المباشر أو إعادة التوظيف وضبط القائمة النهائية للمترشحين والإعلان عن النتائج وفقا للأحكام التشريعية والترتيبية الجاري بها العمل.

2- منهجية الإحداثات الجديدة:

منهجية العمل الحالية:

1) يقوم فريق المشروع بالإدارة العامّة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية دوريا بتجميع المعطيات المتعلّقة بطلبات ومقترحات الإحداث وتنظيمها ومراجعة قاعدة البيانات في الغرض وتحيينها أو طلب معطيات إضافية عند الإقتضاء خاصّة إذا تعلّق الأمر باقتراح مقرّات لإيواء دُور خدمات متعدّدة الشبابيك (مثال موقعي، مثال هندسي، صور للمقر المقترح...)

2) تطبيق ترتيب الأولوية في التدخّل الذي يأخذ بعين الاعتبار عددا من المعايير على غرار:

- عدد السكان،
- نسبة التغطية الإدارية (نسبة توفّر تمثيليات للهياكل ذات الأولوية)،

- البعد عن مركز الولاية،
- مؤشّر التنمية الجهوية.

وفيما يتعلّق بتحديد صنف دور الخدمات لكل موقع إحداث (متعدّدة الشبابيك، متنقّلة، مخاطب وحيد، تعاونية) فإنّه يخضع أساسا للمعايير التالية:

- عدد السكان ومدى تركزهم،
- الطبيعة الجغرافية.

3) برمجة زيارات أولية للمعاينة الفنية في صورة وجود مقرات مقترحة من قبل الجماعات المحلية أو أطراف أخرى،

4) مناقشة الملفات المتعلّقة بالمقترحات الواردة مع ممثلي الهياكل المشاركة خاصّة فيما يتعلّق بقدرتها على المشاركة في عملية الإحداث في صلة بتعبئة الموارد المادية والإمكانيات التنظيمية والمادية واللوجستية وفقا للشروط والمعايير الفنية المقترحة من قبل اللجنة المعمارية (إذا تعلّق الأمر بدور خدمات قارة)،

5) ضبط الحاجيات من الموارد البشرية والتثبّت من القدرة على توفيرها بمختلف الآليات المتاحة واستشارة لجنة الانتدابات عند الضرورة،

6) ضبط مقترح لخطة العمل السنوية (أو خطة تعديلية) من قبل الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية،

7) دراسة خطة العمل والمصادقة عليها مبدئيا من قبل لجنة القيادة الفنية

8) إحالة خطة العمل السنوية (أو الخطة التعديلية) للجنة القيادة العليا التي تشرف عليها الوزيرة المكلفة بالوظيفة العمومية للمصادقة عليها بصفة نهائية،

9) يتمّ إعلام الجهة التي ورد عنها مطلب/ مقترح إحداث دار الخدمات قصد الشروع في تهيئة المقر

10) تتولّى لجنة وطنية لتوفير الموارد البشرية اقتراح الحلول بخصوص النقص في الإطارات والأعوان التي تتمّ برمجة تكليفها بالعمل في دور الخدمات.

ملاحظة: تنطبق المنهجية المشار إليها أعلاه أساسا على مقترحات إحداث دور الخدمات متعدّدة الشبابيك التي تتطلّب موارد بشرية ومادية وإمكانيات لوجستية هامة بينما يمكن بالنسبة للأصناف الأخرى لدور الخدمات اختصار المراحل وتقليص آجال الإحداث بشكل كبير.

3- الصعوبات الحالية وسبل تجاوزها:

يستوجب تطوير دُور الخدمات وتعميمها الحسم في إشكاليات أساسية تؤثّر على أداء دور الخدمات في طور النشاط والتي تؤدّي إلى تأخير الإحداثات في بعض الأحيان على غرار:

- ضرورة التنسيق الكبير وتوحيد الرؤية بين شركاء المشروع على المدى المتوسط والبعيد،
- عدم استكمال الإطار القانوني والمؤسّساتي للمشروع،
- ضرورة توفير الموارد البشرية،
- ضعف مستوى الرقمنة بدور الخدمات وغياب منظومة التراسل الإلكتروني أو التصرّف الإلكتروني في الوثائق إضافة إلى ضعف مستوى التبادل المعلوماتي البيني بين الهياكل المشاركة،
- ضعف إمكانيات عدد من البلديات مما ينتج عنه تعطيل مسار الإحداث،
- طول آجال انجاز الأشغال من قبل البلديات،
- تمسّك عدد من الجماعات المحلية ومكونات المجتمع المدني بصنف دار الخدمات متعددة الشبابيك الذي يشكّل صعوبات كبيرة في الإحداث،
- عدم تفرّغ الإطارات المكلفين بتنظيم أعمال اللجان والتنسيق بين الأطراف المتدخلة في المشروع مقابل تعدّد المتدخلين وضرورة المتابعة العملياتية المستمرّة على المستوى المركزي والجهوي والمحلي.

ويتمّ العمل على حلّ الإشكاليات المذكورة على النحو التالي:

- إنجاز دراسة حول السيناريوهات النهائية المتعلّقة بالإطار المؤسّساتي لمشروع دور الخدمات (استكمال متوقّع في شهر ديسمبر 2020)،
- تطوير الإطار التنظيمي والمؤسّساتي بما يتماشى مع تعقيد الإشكاليات الحالية والتحديات المستقبلية للمشروع وذلك في إطار مرحلة انتقالية يتمّ خلالها تكليف فريق مشروع متفرّغ بالإدارة العامّة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية للإشراف على أعمال التصوّر والتخطيط والتطوير والمتابعة والتنسيق وتوفير الدعم الفني واللوجستي إلى حين إحداث هيكل أو مؤسّسة قارة للإشراف على المشروع،
- إطلاق شبكة المنسّقين الجهويين تحت إشراف الولاة،
- تطوير آليات الدعم الفني على المستويين الوطني والدولي خاصّة في إطار تدعيم البنية التحتية للمشروع وتكريس التوجّهات المتعلّقة بالرقمنة وتدعيم اللامركزية واللامحورية ورفع قدرات الموارد البشرية من خلال التحول تدريجيا نحو نموذج دور الخدمات الرقمية (في إطار مشاريع تعاون على غرار (Govtech, ADEC) ،
- تطوير استغلال شبكات البنية التحتية للبلديات والهياكل المشاركة.

4- الخطوات القادمة:

- تحويل 10 مكاتب بريد إلى دور خدمات متنقلة قبل موفى السنة الحالية وذلك بكل من ولايات زغوان وقفصة وجندوبة وباجة والقصرين وقابس والكاف وقبلي وصفاقس وسوسة.
- ضبط أولويات خطة عمل 2021 المزمع عرضها على مصادقة لجنة القيادة العليا وفقا لما يلي:
  - الشروع في تعميم علامة مرحبا على جميع فضاءات دور الخدمات،
  - تحويل مكاتب البريد المتنقلة بجميع الولايات إلى دور خدمات متنقلة،
  - الشروع في تحويل مكاتب البريد الريفية إلى دور خدمات ذات مخاطب وحيد،
  - التعميم التدريجي لتطبيقة التصرف الالكتروني للوثائق GED بدور الخدمات
  - الشروع في تطوير منصّة معلوماتية خاصة بالمشروع،

- افتتاح التجربة النموذجية لدور الخدمات البلدية خلال شهر ماي 2021 والشروع في تعميمها،
- إحداث ما لا يقل عن 10 مقرات دُور خدمات إضافية (تعاونية أو متعدّدة الشبابيك وفقا لمدى توفر الموارد البشرية).
- إحداث 20 دار خدمات رقمية متنقلة في إطار برنامج الحوكمة الإلكترونية GOVTECH،
- العمل على رفع نسبة التغطية الجغرافية للهياكل المشاركة لتبلغ 65% على الأقل،
- إرساء خلية للتجديد الإداري تحت إشراف الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية تتكفل بتطوير حلول فنية جديدة تتعلق بتصاميم دور الخدمات وبتطوير جودة خدماتها بناء على مناهج وآليات التصميم على غرار أحداث الحياة وتحليل مسار مستعمل الخدمة والتصميم الفكري والذكاء الجماعي وذلك في إطار مقاربة مفتوحة تضمن مشاركة مستعملي الخدمة والهياكل العمومية المشاركة وممثلين عن الجامعات ومراكز البحوث،
- إبرام اتفاقية خصوصية لكل دار خدمات يتمّ فيها التنصيص على الجوانب التنظيمية واللوجستية الخصوصية ويتمّ التنصيص فيها على التزامات ومسؤوليّة كل طرف مشارك، وتمضى هاته الاتفاقيات من قبل ممثّل الجماعة المحلية المعنية والهياكل الممثلة بدار الخدمات وممثّل عن الوزارة المكلفة بالوظيفة العمومية وعن وزارة الشؤون المحلية والبيئة.
- إبرام اتفاقية مشتركة حول تفويض إسداء الخدمات تتضمّن كافة الشروط والإجراءات والضوابط.
- إبرام اتفاقية مشتركة بين الهياكل المشاركة في المشروع والبريد التونسي حول تحويل الملفات الورقية بين دور الخدمات والتمثيليات الجهوية والمحلية للهياكل المشاركة.

الملاحق

الملحق عدد 01: منشور حول مساهمة السلط الجهوية والمحلية في تنفيذ مشروع تطوير دور الخدمات الإدارية وتعميمها

الجمهورية التونسية
رئاسة الحكومة
--*--
منشور عدد 28

تونس في 27 أكتوبر 2017

من رئيس الحكومة
إلى
السيّدات والسّـادة الولاّة ورؤساء النيابات الخصوصيّة

الموضـوع : حول مساهمة السلط الجهوية والمحلية في تنفيذ مشروع تطوير دور الخدمات الإدارية وتعميمها.

الملحق : - برنامج إحداثات دور الخدمات الإدارية لسنة 2017.

وبعد،

في إطار العمل على تيسير النفاذ إلى الخدمات الإدارية ذات الطلب المكثّف من قبل المواطنين وتحقيق التّوافق مع الأحكام الدستورية وخاصة منها تلك المتعلقة بالمساواة أمام المرفق العام وتحقيق التوازن بين الجهات استنادا إلى مؤشرات التنمية واعتمادا على مبدأ التمييز الإيجابي، فإنه يتمّ، طبقا لتوصيات المجلس الوزاري المضيّق المنعقد بتاريخ 24 جويلية 2017 حول مشروع تطوير دور الخدمات الإدارية وتعميمها، العمل أساسا على ما يلي:

- تنفيذ برنامج لتركيز 22 دار خدمات إداريّة قبل موفّى سنة 2017 بعدد من المعتمديات التي تشكو ضعف التغطية الجغرافية للخدمات الإدارية طبقا للجدول الملحق بهذا المنشور،
- إعداد خطّة عمل لتطوير المشروع انطلاقا من سنة 2018 بما يمكّن من الارتقاء بنسبة التّغطية الجغرافية للخدمات الإدارية ذات الأولويّة من 45% في موفى سنة 2016 إلى 75% في موفّى سنة 2018.

للغرض، فإنّ السيّدات والسّادة الولاّة والمعتمدين ورؤساء النيابات الخصوصية مـعوّون للمساهمة بصفة فاعلة في المشروع وضمان حسن تنفيذه خاصّة من خلال:

1. **توفير المقرّات اللاّزمة لإحداث دور الخدمات الإداريّة بصفة مجانيّة** وذلك من خلال وضع مقرّ على ملك المجلس الجهوي أو البلدية على ذمّة المشروع أو كراء مقرّ أو تخصيص مقرّات على ملك الدولة الخاصّ بالتنسيق مع مصالح أملاك الدولة والشؤون العقارية،
2. **التكفّل بمختلف أشغال تهيئة المقرّات المخصّصة لدور الخدمات** وذلك وفقا لأمثلة التهيئة المعدّة بالتنسيق مع اللجنة الفنية للمشروع المحدثة على مستوى رئاسة الحكومة، مع الحرص على القيام بمختلف الاختبارات الضرورية ذات الصّلة بسلامة المقرات وصلوحية الشبكات،
3. **الحرص على استكمال أشغال تهيئة دور الخدمات المبرمجة سنة 2017 قبل 15 ديسمبر 2017**،
4. **توفير أعوان الاستقبال والحراسة والتنظيف لفائدة دور الخدمات الإدارية**،
5. التنسيق مع المصالح المختصّة برئاسة الحكومة والمؤسسات والمنشآت العمومية المعنية قصد ضمان حسن سير المشروع وإيجاد الحلول الملائمة للإشكاليات التي قد تطرأ خلال مختلف مراحل تنفيذه.

لذا، وباعتبار أهميّة المشروع في تعزيز ثقة المواطن في الإدارة وتسريع الاستجابة لحاجياته ومطالبه، فالمرجو من السيدات والسادة الولاّة ورؤساء النيابات الخصوصيّة الحرص على اتخاذ كافة التدابير الضرورية لتنفيذ مقتضيات هذا المنشور بكلّ دقة، والعمل على حسن تنفيذ مشروع دور الخدمات الإدارية سواء فيما يتعلّق باستكمال برنامج الإحداثات لسنة 2017 أو في إطار إعداد وتنفيذ خطّة تطوير المشروع لسنة 2018، والتنسيق في ذلك مع الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية برئاسة الحكومة.

والسّـــلام

رئيس الحكومة
يوسف الشاهد

محق: برنامج الإحداثات الجديدة لدور الخدمات لسنة 2017

الولاية	المعتمديات المستهدفة
الكاف	1. الدّهماني
	2. نبر
سيدي بوزيد	3. منزل بوزيان
	4. المزونة
قبلي	5. الفوّار
باجة	6. نفزة
القيروان	7. السبيخة
	8. حاجب العيون
	9. نصر الله
المهدية	10. هبيرة
سوسة	11. القلعة الكبرى
تطاوين	12. رمادة
	13. الذهيبة
جندوبة	14. فرنانة
	15. غار الدماء
قابس	16. مطمامة القديمة
توزر	17. تمغزة
زغوان	18. صوّاف
بنزرت	19. سجنان
قفصة	20. المظيلة
مدنين	21. سيدي مخلوف
صفاقس	22. الصخيرة

الملحق عدد 02: اتفاقية إطارية تتعلّق بإحداث دُور الخدمات وتنظيمها وطرق تسييرها وتطوير أدائها

الجمهورية التونسية
رئاسة الحكومة
--**--
مصالح وزير الدولة لدى رئيس الحكومة
المكلف بالوظيفة العمومية والحوكمة
ومكافحة الفساد
-*-
الإدارة العامة للإصلاحات
والدراسات المستقبلية الإدارية

إدارتي
idarti
مشروع دور الخدمات

تونس في 12 جوان 2020

اتفاقيّة إطاريّة
تتعلّق بإحداث دور الخدمات
وتنظيمها وطرق تسييرها وتطوير أداءها

بين الممضين أسفله:

رئاسة الحكومة، الكائن مقرها بساحة الحكومة القصبة 1020 تونس، ممثلة في شخص السيد محمد المحرزي عبو وزير الدولة لدى رئيس الحكومة المكلف بالوظيفة العمومية والحوكمة ومكافحة الفساد،

وزارة المالية، الكائن مقرها بساحة القصبة 1020 تونس، ممثلة في شخص رئيس الديوان السيد زهير عطا الله،

وزارة الشؤون الاجتماعية، الكائن مقرها بشارع باب بنات 1020 تونس، ممثلة في شخص السيد رئيس الديوان السيد فتحي عامر،

وزارة الشؤون المحلية، الكائن مقرها بشارع التنمية حي الخضراء 1003 تونس، ممثلة في شخص السيد رئيس الديوان السيد نجيب الخلفاوي،

وزارة تكنولوجيات الاتصالات والتحول الرقمي، الكائن مقرها بشارع محمد الخامس 1002 تونس، ممثلة في شخص السيدة روضة خليف – مكلفة بمأمورية مكلفة بالإدارة العامة لتكنولوجيات الإتصال،

الديوان الوطني للبريد، الكائن مقره بنهج الهادي نويرة 1030 تونس ممثلا في شخص الرئيس المدير العام للديوان السيد جوهر الفرجاوي،

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الكائن مقره بشارع الطيب المهيري تونس البلفيدير 1002 تونس، ممثلا في شخص السيد الرئيس المدير العام للصندوق السيد عماد التركي،

الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الكائن مقره بشارع محمد الخامس تونس، ممثلا في شخص الرئيس المدير العام للصندوق السيد كمال المدوري،

الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الكائن مقره بنهج أبو حامد الغزالي مونبليزير 1073 تونس، ممثلا في شخص الرئيس المدير العام للصندوق السيد حبيب التومي،

الشركة التونسية للكهرباء والغاز، الكائن مقرها ب. 38 نهج كمال أتاتورك 1080 تونس، ممثلة في شخص الرئيس المدير العام للشركة السيد محمد عمار،

الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الكائن مقرها بشارع سليمان بن سليمان المنار 2، 2092 تونس، ممثلة في شخص الرئيس المدير العام للشركة السيد مصباح الهلالي،

الشركة الوطنية للاتصالات، الكائن مقرها بحدائق البحيرة 2 1053 تونس، ممثلة في شخص الرئيس المدير العام للشركة السيد سمير سعيد،

الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل، الكائن مقرها بنهج صدربعل لافيات 1002 تونس ، ممثلة في شخص مدير عام الوكالة السيد يوسف فنيرة،

الجامعة الوطنية للمدن التونسية، الكائن مقرها ب.76 نهج سوريا البلفيدير تونس 1002، ممثلة في شخص رئيستها السيدة سعاد عبد الرحيم،

حرصا على المساهمة في تكريس المبادئ التوجيهية لعمل الإدارة المنصوص عليها بالفصول 12 و14 و15 من الدستور، وسعيا إلى تجميع وتقريب الخدمات المطلوبة بكثافة من المواطن وتقليص التفاوت الجهوي والمساهمة في دعم التنمية في الجهات،

واستنادا للرؤية المستقبلية لتطوير مشروع دور الخدمات في اتجاه التكامل والانسجام مع مسار تدعيم اللامركزية واللامحورية ومسار التحول الرقمي عبر دعم الإدماج الرقمي والتزامات بلادنا في هذا الصدد،

والتزاما بإيلاء التعهدات المتعلقة بمشروع دور الخدمات أهمية قصوى اعتبارا لأثره الإيجابي على مستويات الرضا والثقة لدى المواطنين وعلى صورة وسمعة الإدارة،

تمّ الاتفاق بين مختلف الأطراف الممضية على هاته الاتفاقية على ما يلي:

الباب الأوّل: أحكام عامّة

الفصل الأوّل: تمثل هذه الاتفاقية الإطار العام للعمل المشترك والتضامني بين الأطراف الممضية في إطار تنفيذ مشروع تطوير دور الخدمات وتعميمها، كما تضبط الاتفاقية قواعد إحداث دور الخدمات وتنظيمها وتسييرها.

الفصل 2: دور الخدمات هي فضاءات قارة أو متنقلة تسدي خدمات مجمعة ترجع بالنظر لهياكل ومصالح عمومية متعددة.

الفصل 3: توفر دور الخدمات، وفقا لصنفها وحسب حاجيات كل منطقة خدمات راجعة بالنظر للهياكل التاليّة:

1. البلديات،
2. الشركة التونسية للكهرباء والغاز،
3. الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه،
4. الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
5. الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية،
6. الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي،
7. الديوان الوطني للبريد،
8. القباضات المالية،
9. الشركة الوطنية للاتصالات،
10. الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل.

وتلحق بهذه الاتفاقية قائمة الخدمات المسداة بكل دار خدمات من قبل الهياكل المشاركة وذلك حسب الصنف. وتعتبر قائمة الخدمات المسداة جزءا لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.

كما يمكن لهياكل ومؤسسات أخرى الإنخراط بمشروع دور الخدمات بمقتضى ملحق لهذه الاتفاقية الإطارية بعد موافقة لجنة القيادة الفنية.

وتكون مشاركة الشركة الوطنية للاتصالات في أحد أصناف دور الخدمات المشار إليها بالفصل 4 من هذه الاتفاقية مسبوقة بدراسة تعدّها مصالحها المختصة بصفة تراعي خصوصية نشاط الشركة والأطر الموضوعة من قبلها والتزاماتها ذات العلاقة بتسويق مختلف خدماتها. وتتولى مصالح الشركة

عبر ممثلها بلجنة القيادة الفنية تبليغ موقفها من المشاركة في تنفيذ برنامج الإحداثات على ضوء نتائج الدراسة المذكورة.

الفصل 4: يمكن أن تتّخذ دار الخدمات أحد الأصناف التالية:

1. **دار الخدمات متعددة الشبابيك**: يتمثل هذا النموذج في إسداء الخدمات عن طريق شبابيك مستقلة عن بعضها ومجمعة في فضاء واحد يتبع كل منها هيكلا عموميا معينا. وتمثل هاته الشبابيك امتدادا لفضاءات الاستقبال بالتمثيليات الجهوية أو المحلية للهياكل المعنية، وتوفر نفس مستوى الخدمات المسداة صلب شبابيك هاته الفضاءات.
2. **دور الخدمات التعاونيّة**: هي فضاءات مشتركة تختص بتجميع الخدمات المسداة وفق مجموعات متجانسة وذات طبيعة متشابهة حيث يختص كل شباك في فئة محددة من الخدمات على غرار خدمات الصناديق الاجتماعية والخدمات ذات الصلة بالربط بالشبكات وخلاص الفواتير والخدمات البلدية.
3. **المخاطب الوحيد**: يمثل واجهة موحدة بالنسبة للمتعامل مع الادارة حيث يتولّى إسداء قائمة محددة من الخدمات ذات الأولوية الراجعة بالنظر لكلّ أو بعض الهياكل المشاركة، وذلك من قبل عون تابع لأحد هذه الهياكل. ويمكّن المخاطب الوحيد من إحالة المطالب والملفات بصفة حينية بالاعتماد على منظومة موحدة للتراسل الالكتروني GEC إضافة إلى تمكين المتعامل مع الادارة عند الطلب من الاطلاع على وضعيته ومتابعة مسار معالجة ملفاته عبر النفاذ المحدود لتطبيقات الهياكل المشاركة.
4. **دور الخدمات المتنقلة**: هي وحدات متنقّلة موجهة أساسا لتغطية المناطق النائية والأسواق الأسبوعية والمناطق شبه الحضرية، ويعتمد تصميم دار الخدمات المتنقلة أساسا على التصميم المتعلق بنموذج المخاطب الوحيد أو النموذج التعاوني. ويأخذ إحداث هذا الصنف بعين الاعتبار معايير فنية خصوصية خاصة فيما يتعلق بجانب السّلامة.
5. **دور الخدمات الرقمية**: يهدف هذا النموذج إلى دعم الادماج الرقمي في تكامل مع مسار التحول الرقمي، وهو يتمثل في فضاء قار أو متنقل يسدي خدمات مرقمنة كليا وملائمة بالخصوص لحاجيات الفئات ذات الأولوية والمتعاملين مع الادارة بصفة عامة، وهو يمكنهم من الحصول على الخدمات على الخط فيما يتعلق بالاسترشاد وإنجاز الاجراءات الادارية وتقديم الشكاوى. وتوفر هاته الفضاءات لطالبي الخدمة المساعدة والإحاطة اللازمين من قبل أعوان مكونين للغرض وباستخدام منظومة معلوماتية مندمجة.

الباب الثاني:

التزامات الأطراف الممضية على الاتفاقية

العنوان الأول:

الإطار التنظيمي والالتزامات المشتركة

الفصل 5: تتولّى الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبليّة الإدارية برئاسة الحكومة الاضطلاع بالمهام الأساسية التّالية:

- إعداد التصورات المتعلقة بتطوير المشروع وتعميمه وضمان استمراريته،
- تطوير وظائف التخطيط الإستراتيجي والاستشراف،
- صياغة الآليات المتعلقة بإرساء ومتابعة وتطوير أنظمة الجودة والتجديد صلب دور الخدمات،
- إطلاق مبادرات تتعلق بتبسيط الخدمات المسداة صلب دور الخدمات وإعادة هندستها،
- اقتراح الصيغ التي يمكن اعتمادها في إنجاز كل دار خدمات خاصة فيما يتعلّق بالهياكل الممثلة والخدمات المسداة وبرنامج الإنجاز،
- التّنسيق مع كل الأطراف المعنية بالمشروع على مستوى الإدارة المركزية وعلى المستويين الجهوي والمحلي وربط الصلة فيما بينها فيما يتعلق بالإحداثات ومتابعة النشاط ولإيجاد الحلول الملائمة للإشكاليات التي قد تطرأ،
- تدعيم الشراكات وفرص التعاون الفني لفائدة المشروع على المستويين الوطني والدولي،
- إعداد برامج التكوين السنوية وتنفيذها لفائدة إطارات وأعوان دور الخدمات بالتنسيق مع هياكل التكوين المختصة،
- الإشراف على إعداد المعايير الفنية وتطوير الحلول المعلوماتية الخصوصية لفائدة المشروع،
- تجميع التقارير الشهرية لنشاط دور الخدمات بهدف إعداد التقرير التأليفي الشهري وتحيين كل من قاعدة البيانات ولوحة قيادة المشروع،
- رفع التقرير التأليفي الشهري حول المشروع إلى الوزير المكلف بالإصلاح الإداري ورؤساء الهياكل العمومية المشاركة في المشروع وإلى وزارات الإشراف. ويتضمّن التقرير أهم الإحصائيات والمؤشرات المتعلقة بنشاط دور الخدمات (تأخذ بعين الإعتبار النوع الاجتماعي والسن) وأهم الإشكاليات والحلول المقترحة لتجاوزها،
- إعداد الخطط الاتصالية للتعريف بالمشروع والتحسيس بأهميته وأثره.

الفصل 6: يساعد الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية في أداء مهام الإشراف الفني المنوطة بعهدتها:

- **لجنتان فرعيتان** هما اللجنة المعمارية واللجنة المعلوماتية على أن تحدد تركيبة كل منهما ومهامها وشروط عضويتها بمقتضى مقرر صادر عن الوزير المكلف بالإصلاح الاداري،

- **منسق جهوي** على مستوى كل ولاية يتم اختياره وفق معايير تضبطها لجنة قيادة المشروع ويتم تعيينه بمقتضى مقرر من الوالي المعني. ويعتبر المنسق الجهوي ممثلا للإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية، في إطار المشروع، لدى السلط الإدارية والجهوية والمحلية عند الاقتضاء وفي حدود مهامه وفقا للشروط والإجراءات التي تضبطها الاتفاقيات الخصوصية.

الفصل 7: تحدث برئاسة الحكومة لجنة قيادة فنية ترأسها الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية وتتولى الإشراف الفني العام على المشروع، وذلك وفقا لأحكام مقرر ممضى من طرف الوزير المكلف بالإصلاح الإداري الذي يضبط مهامها وتركيبتها وشروط عضويتها.

الفصل 8: تتمثل المهام الأساسية للمنسق الجهوي للمشروع الذي يتم اختياره على مستوى كل ولاية، وفقا لمقتضيات الفصل 6 من هاته الاتفاقية، فيما يلي:

- تأمين التنسيق المتواصل والمباشر بين الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية وبين مختلف المتدخلين على المستوى الجهوي والمحلي سواء تعلق الأمر بإحداث دور خدمات جديدة أو بمتابعة نشاط دور الخدمات المحدثة،
- رصد الصعوبات والإخلالات التي يمكن أن تؤثر على جودة الخدمات المسداة صلب دور الخدمات وتحديد أسبابها واقتراح حلول ملائمة حسب طبيعتها وذلك وفق آليات عمل يتم ضبطها من قبل لجنة القيادة الفنية،
- تقديم مقترحات ذات طابع استراتيجي أو عملياتي حول تطوير مشروع دور الخدمات،
- إعداد تقارير نشاط تأليفية على المستوى الجهوي والمساهمة في تحيين لوحة قيادة المشروع،
- ربط الصلة بين منسقي دور الخدمات والمسؤولين الجهويين والمحليين لمختلف الهياكل المشاركة،
- تقبل الاستفسارات والشكاوى والمقترحات الواردة من المنسقين ومن أعوان دور الخدمات وإعلام الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية بها في الإبان،
- تقبل الاستفسارات والشكاوى والمقترحات الواردة من المواطنين حول دور الخدمات،
- متابعة تنفيذ قرارات لجنة القيادة الفنية ولجنة القيادة العليا (المنصوص عليها بالفصل 18 من هذه الاتفاقية) على المستويين الجهوي والمحلي،

- المشاركة في اقتراح وتنظيم الدورات التكوينية التي تتم برمجتها لفائدة إطارات وأعوان دور الخدمات.

الفصل 9: يعتبر رئيس التمثيلية الجهوية لكل هيكل منخرط في دار خدمات أو من يمثله مخاطبا مباشرا يمكن للإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الادارية وللمشرفين على دور الخدمات وللمنسق الجهوي للمشروع اللجوء إليه عند الاقتضاء.

الفصل 10: تحدث لجنة وطنية قارة على مستوى رئاسة الحكومة، تضبط مهامها وتركيبتها، بمقتضى مقرر صادر عن الوزير المكلف بالوظيفة العمومية وبمتابعة تنظيم المؤسسات والمنشآت العمومية، تكلف بالعمل على توفير حاجيات المشروع من الموراد البشرية، في صورة عدم تمكن الهياكل المشاركة من توفير الأعوان اللازمين، بعد استنفاذ جميع الآليات المتاحة والتعهد باختيار الأفضل من بين المرشحين وفق معايير موضوعية،

الفصل 11: يتم ضبط القائمة السنوية للمعتمديات والبلديات المعنية بالإحداثات الجديدة لدور الخدمات، من قبل لجنة القيادة الفنية (مع مراعاة أحكام الفصل 18 من هذه الإتفاقية)، وفقا لترتيب الأولوية في التدخل الذي يأخذ بعين الاعتبار عددا من المعايير على غرار:

- عدد السكان،
- نسبة التغطية الإدارية الحالية (نسبة توفر تمثيليات للهياكل ذات الأولوية بالنسبة للمواطن)،
- البعد عن مركز الولاية،
- مؤشر التنمية الجهوية.

وفيما يتعلق بتحديد صنف دور الخدمات لكل موقع إحداث فإنه يخضع أساسا للمعايير التالية:

- عدد السكان ومدى تركزهم،
- الطبيعة الجغرافية،
- قدرة الهياكل المشاركة في عملية الإحداث على توفير وتعبئة الموارد والامكانيات التنظيمية والمادية واللوجستية وفقا للشروط والمعايير الفنية المقترحة من قبل اللجنة المعمارية والمصادق عليها من قبل لجنة القيادة الفنية.

الفصل 12: تلتزم الهياكل العمومية المسدية لخدماتها صلب دور الخدمات أساسا بما يلي:

- توفير الموارد البشرية اللازمة لسير العمل بدور الخدمات بمختلف أصنافها أخذا بعين الاعتبار التزامات وامكانيات الجماعات المحلية المعنية، مع ضرورة توفير أعوان احتياط عند الاقتضاء ضمانا لاستمرارية العمل بدور الخدمات،

- ضمان توفير مستوى أدنى من الخدمات الأساسية المماثلة لخدمات الشباك الأمامي المسداة صلب التمثيليات الجهوية والمحلية للهياكل المشاركة، اعتمادا على الحاجيات الفعلية للمواطنين،
- ضمان مستوى تعهد بالملفات الواردة من دور الخدمات لا يقل عما هو معمول به بالشبابيك الأمامية للتمثيليات الجهوية والمحلية للهياكل المشاركة في المشروع مع مراعاة الامكانيات البشرية والحلول المعلوماتية المتاحة، كما يتم احتساب تاريخ ايداع الملفات بدور الخدمات كتاريخ مرجعي لاحتساب الآجال،
- السعي إلى ضمان مستوى عال لجودة الخدمات المقدمة للمواطنين اعتمادا على معايير ومواصفات الجودة،
- تفعيل وتدعيم قنوات التواصل مع طالبي الخدمة خاصة في ما يتعلق بالإرشاد والتوجيه وتقبل الشكاوى (طبقا للآجال القانونية المعمول بها) والمقترحات عبر الهاتف وعلى الخط، على المستوى المركزي أو الجهوي أو المحلي، واعتماد آليات خصوصية للتواصل وتقديم الخدمة لفائدة الأشخاص ذوي الإعاقة،
- تخصيص الاعتمادات اللازمة لتوفير التجهيزات وصيانتها إضافة إلى وسائل العمل الضرورية لفائدة دور الخدمات وفقا لميزانية تقديرية سنوية،
- الحرص، وفقا للقوانين والتراتيب والأنظمة الداخلية، على توفير ظروف عمل ملائمة لفائدة أعوان دور الخدمات على غرار ضمان التواصل الدائم مع إداراتهم الأصلية وتحسين بيئة العمل واعتماد توقيت خاص وتيسير التنقل وتأمين التطور العادي للمسيرة المهنية والحق في التكوين،
- ضمان استمرارية إسداء الخدمات صلب دور الخدمات والعمل على تجنب حصول شغور بالشبابيك والمكاتب التابعة لكل هيكل، إلا أنه يمكن استثنائيا وبصفة ظرفية أو دائمة اعتماد آلية التداول بين الأعوان أو توفير الخدمة يوما أو يومين في الأسبوع على الأقل، شرط الترخيص في ذلك من قبل لجنة القيادة الفنية، مع ضرورة إعلام المواطنين بذلك،
- تطبيق المواصفات الفنية الخاصة بأصناف دور الخدمات وتوصيات اللجنة الفرعية المعمارية،
- قيام كل هيكل بضبط دليل إجراءات مفصل للخدمات الراجعة له بالنظر ووضع أدلة مبسطة للإجراءات على ذمة المواطنين مع تحيين المحتوى كلما دعت الحاجة إلى ذلك،
- العمل على تحويل الملفات والمطالب الواردة من دور الخدمات إلى التمثيليات الجهوية أو المحلية خلال أجل لا يتجاوز 3 أيام من تاريخ إيداع الملف مع ضرورة إحالة نسخة مرقمنة لأهم عناصر كل ملف خلال أجل 24 ساعة من إيداع الملف،

- المشاركة الفاعلة في إنجاز الأصناف الجديدة لدور الخدمات خاصة فيما يتعلق بالرقمنة وبتفويض إسداء الخدمات المشار إليها بالفصل 20 من هذه الاتفاقية،
- وضع آليات لمتابعة مستوى الأداء بدور الخدمات ومعالجة شكاوى المواطنين ومقترحاتهم.

الفصل 13: تتعهّد وزارة الشؤون المحلية والجامعة الوطنية للمدن التونسية بتوفير الدعم اللازم لمشروع دور الخدمات خاصة فيما يتعلق بـ:

- المشاركة في ضبط القائمة السنوية لإحداثات دور الخدمات،
- التعريف بالمشروع والتحسيس بأهميته والترويج له لدى الجماعات المحلية وضرورة مشاركتهم في إنجاحه مع العمل على تثمين التجارب الناجحة،
- ضمان التنسيق والتكامل بين توجهات مشروع دور الخدمات والمشاريع ذات الصلة التي يتم إنجازها على مستوى الجماعات المحلية (فضاء المواطن، الإدارة السريعة، ...)،
- تعزيز تواجد الخدمات البلدية ضمن قائمة الخدمات المسداة بدور الخدمات بمختلف أصنافها واقتراح أو دعم حلول مجددة في الغرض،
- المساهمة في ضبط وتنفيذ برامج التكوين والمرافقة لفائدة إطارات وأعوان دور الخدمات،
- المساهمة في تصور وتفعيل الخيارات المتعلقة بتوفير أعوان الاستقبال والتنظيف والحراسة لفائدة دور الخدمات من قبل الجماعات المحلية بصفة مجانية،
- الحرص على إدراج المشروع ضمن المشاريع ذات الأولوية للوزارة خاصة فيما يتعلق بمساندة وتوفير الدعم الفني، على المستويين الوطني والدولي، بالنسبة للبلديات المنخرطة في المشروع أو الراغبة في الانخراط فيه خاصة منها التي تتطلب توفير الإمكانيات الضرورية،
- التدخل لدى الجماعات المحلية لتجاوز أي صعوبات قد تطرأ في إطار المشروع على المستوى الجهوي والمحلي،
- المساعدة على توفير إحصائيات لفائدة المشروع حسب النوع الاجتماعي والسن قصد استغلالها في تطوير دور الخدمات،
-الحرص والمتابعة المستمرة لدور الخدمات التي تشرف عليها البلديات عند تركيزها وضمان استمراريتها ورفع تقارير نشاط في الغرض إلى لجنة القيادة الفنية.

الفصل 14: تتكفل الجماعات المحلية، بعنوان مساهمتها في المشروع، صلب الاتفاقيات الخصوصية ووفقا للقوانين والتراتيب الجاري بها العمل، **مبدئيا** بما يلي:

- توفير مقرّات لإحداث دور خدمات لاستغلالها بصفة مجانية مع التعهد بصيانتها،

- التكفل، حسب الامكانيات المتاحة أو الممكن توفيرها للغرض، بمختلف أشغال التهيئة الداخلية والخارجية للمقرات والصيانة بما في ذلك تهيئة الربط بشبكات الماء والكهرباء والصرف الصحي والشبكات المعلوماتية الداخلية والشبكة الهاتفية،

- دراسة إمكانية توفير أعوان الشبابيك لبعض أصناف دور الخدمات وتوفير أعوان الحراسة والتنظيف والاستقبال بصفة مجانية،

- تيسير النفاذ الخارجي لدور الخدمات لكافة أصناف المتعاملين مع الإدارة،

- الحفاظ على نظافة وسلامة دور الخدمات ومحيطها،

- تعيين منسق محلي على مستوى البلدية المعنية.

ويمكن التنصيص صلب الاتفاقيات الخصوصية، بالاتفاق بين جميع الأطراف الممضية، على أن يتم التكفل بصفة جزئية أو كلية بالتزامات الجماعات المحلية.

الفصل 15: تتعهّد وزارة تكنولوجيات الاتصال والتحول الرقمي في إطار رقمنة الإدارة ودعم الإدماج الرقمي بتوفير الدعم الفني للمشروع فيما يتعلق أساسا بما يلي:

- المساهمة في وضع التصور العام للمشروع وتأطيره واعداد خطط تنفيذه،

- المساندة والمساعدة التقنية على تنفيذ المشروع،

- إشراك المؤسسات والمنشآت العمومية تحت الإشراف بما يمكن من توفير الخبرة والمساعدة التقنية اللازمة للمشروع.

وتتعهد وزراة تكنولوجيات الإتصال والتحول الرقمي بتوفير المساندة التقنية لإنجاز دور الخدمات الرقمية سواء على مستوى التطبيقات أو البنية التحتية وضبط المواصفات التقنية للمشروع.

الفصل 16: تتعهّد وزارة الشؤون الاجتماعية في إطار المشروع بما يلي:

- دعم التنسيق والعمل المشترك في إطار المشروع بين الصناديق الاجتماعية الثلاثة،

- تفعيل الحلول التعاونية بين الصناديق الاجتماعية الثلاثة فيما يتعلق بإسداء الخدمات الراجعة بالنظر لصندوقين أو أكثر من قبل عون مشترك تابع لأحد الصناديق،

- مرافقة تحويل دور خدمات الضمان الاجتماعي إلى دور خدمات متعددة الاختصاصات، مع مراعاة الإمكانيات المادية واللوجستية حسب كل دار،

الفصل 17: تتعهد وزارة المالية في إطار المشروع أساسا بما يلي:

- دراسة واعتماد الصيغ والآليات التي تمكن من إسداء خدمات القباضات المالية صلب دور الخدمات القارة،

- رفع مستوى العمل المشترك مع الهياكل المشاركة في المشروع من خلال انخراط المصالح المعنية صلبها، خاصة الإدارة العامة للمحاسبة العمومية والاستخلاص ومركز الإعلامية بالوزارة،
- دعم التحول الرقمي للمشروع عبر مركز الإعلامية بالوزارة في إطار أعمال اللجنة المعلوماتية.

وتتعهد الهياكل المتكفلة بتوفير المقرات، في صورة الإتفاق على توفير خدمات القباضات المالية بدار الخدمات، بالأخذ بعين الاعتبار لجانب السلامة وفق مقاييس فنية خاصة تضبطها المصالح الفنية المختصة لوزارة المالية.

الفصل 18: تتولى الإشراف العام على المشروع "لجنة قيادة عليا" يترأسها الوزير المكلف بالإصلاح الإداري وتتكون من مدير عام الإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية والرؤساء المديرين العامين والمديرين العامين للهياكل العمومية المشاركة في المشروع وممثلين عن وزارات الإشراف.

وتنعقد هاته اللجنة مرتين في السنة على الأقل بهدف تقييم الإنجازات واتخاذ القرارات خاصة فيما يتعلق بالتوجهات الاستراتيجية للمشروع والمصادقة النهائية على تقارير النشاط التأليفية وخطط العمل السنوية إضافة إلى البت في المقترحات المتعلقة بتجاوز الإشكاليات والتعقيدات التي تواجه المشروع.

الفصل 19: تبرم اتفاقيّة خصوصيّة لكل دار خدمات، وفق أنموذج موحد لكل صنف، تحدد فيها التزامات ومسؤوليّة كل طرف مشارك، وتمضى هاته الاتفاقيات من قبل ممثّل الجماعة المحلية المعنية والهياكل الممثلة بدار الخدمات وممثّل عن الوزارة المكلفة بالإصلاحات الإدارية وعن وزارة الشؤون المحلية.

وتتضمّن هاته الاتفاقيات أساسا التنصيص على:

- صنف دار الخدمات،
- الجوانب التنظيمية المتعلّقة بالإشراف والتسيير والتصرّف ووظائف المساندة مع التنصيص على دور كل طرف مشارك بصفة مفصلة،
- الطرف الذي سيتكفّل بتوفير المقر وتهيئته بالنسبة لدور الخدمات القارة أو بتوفير وسيلة التنقل بالنسبة لدور الخدمات المتنقلة،
- قائمة الخدمات التي سيتم إسداءها من قبل كل هيكل،
- طرق توفير الموارد البشرية اللاّزمة وبيان صيغة التصرف فيها،
- توقيت العمل المعتمد
- آلية ودوريّة تحويل الملفات التي تمت معالجتها علاوة على المداخيل الحاصلة عن النشاط،
- شروط وكيفية تقاسم النفقات في صورة تجاوزها مبالغ محددة إذا تم الاتفاق على الاشتراك في النفقات بين الأطراف الموقعة على الاتفاقية الخصوصية،

ويتم التنصيص على الأحكام والالتزامات الخاصة ببعض أصناف دور الخدمات صلب الاتفاقية الخصوصية. وتلحق بكل اتفاقية خصوصية نسخة من الاتفاقية الإطارية وعند الاقتضاء تلحق بها أيضا نسخة من الاتفاقية المشتركة لتفويض إسداء الخدمات والاتفاقيات المتعلقة بتحويل الملفات وكل الاتفاقيات الموقعة بين الأطراف المشاركة في إطار تنفيذ المشروع.

الفصل 20: يمكن في إطار احترام القوانين والتراتيب والأنظمة الداخلية والاتفاقيات الجاري بها العمل وبالاتفاق بين الهياكل المشاركة في المشروع وبعد استشارة جميع الأطراف الأخرى المعنية، اعتماد توقيت خاص بدور الخدمات أو ببعض الأعوان العاملين بها اعتبارا لحجم وطبيعة العمل والمسؤولية المنوطة بعهدتهم مع إيلاء الأولوية لمعيار البعد الجغرافي والمدة الزمنية اللازمة للتنقل إلى مقر العمل.

الفصل 21: يتم التنصيص على الشروط والإجراءات العامة المتعلقة بتفويض إسداء الخدمات بين الهياكل المشاركة صلب اتفاقية مشتركة على أن تدرج نسخة منها بملحق الاتفاقيات الخصوصية.

الفصل 22: تتعهد الهياكل الممضية على هاته الاتفاقية بالتنسيق مع الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية فيما يتعلق ببرمجة ومتابعة العمل الحكومي المتعلقة بمشروع تطوير وتعميم دور الخدمات خاصة فيما يهم المجالس الوزارية وبالزيارات الميدانية لأعضاء الحكومة.

العنوان الثاني:

التزامات خاصة ببعض أصناف دور الخدمات

1) دور الخدمات متعددة الشبابيك:

الفصل 23: تتولى الجماعات المحلية **مبدئيا** توفير المقر بالنسبة لدور الخدمات متعددة الشبابيك أو دور الخدمات التعاونية، إلا أنه يمكن أن يتكفّل أحد الهياكل الممثّلة بدار الخدمات المزمع إحداثها بتوفير المقر أو تحويل أحد الفروع أو الفضاءات التابعة لها إلى دار خدمات وتمكين الهياكل الأخرى من إحداث شبابيك خاصة بها بصفة مجانية.

كما يمكن تمكين الغير، على غرار المؤسسات الاقتصادية ومؤسسات المجتمع المدني، من المشاركة في توفير المقرات والتجهيزات لفائدة المشروع وذلك شرط الاتفاق المسبق بين جميع الأطراف المشاركة.

ويمكن للهياكل التي تتوفر لديها تمثيليات جهوية أو محلية السماح لهيكل أو لعدد من الهياكل الأخرى المشاركة في المشروع باستغلال شبابيك أو مساحات تابعة لها في حدود الامكانيات المتاحة. كما يتم في نفس الإطار إعفاء المؤسسات التي تتوفر لديها تمثيليات قريبة من موقع احداث دار الخدمات من المشاركة فيها وذلك وفق معايير تضبطها لجنة القيادة الفنية.

الفصل 24: يتكفل الهيكل المشرف على دار خدمات متعددة الشبابيك، في إطار مبدأ المعاملة بالمثل بين الهياكل المشاركة ووفقا لما تنص عليه الاتفاقيات الخصوصية، بما يلي:

- تعيين منسقين لدور الخدمات يمارسون مهامهم صلب مقرات دور الخدمات أو صلب التمثيلية الجهوية أو المحلية للهيكل المعني،

- توفير المساندة الفنية للجماعات المحلية التي توفر فضاءاتها على ذمة المشروع وتتعهد بتهيئته،

- مصاريف تجهيز المقرّ (باستثناء الحواسيب والآلات الطابعة التي يوفرها كل هيكل على حدة) وصيانة التجهيزات والمعدات الداخلية والخارجية لدور الخدمات واستبدالها عند الاقتضاء،

- نفقات التسيير والاستغلال (باستثناء مصاريف الخط الهاتفي المباشر الموضوع على ذمة هيكل معين) والسلامة والتأمين.

يمكن عند الاقتضاء وبالتوافق بين الأطراف المشاركة صلب الاتفاقية الخصوصية التنصيص على تقاسم نفقات الكراء ومصاريف الاستغلال في صورة تجاوزها مبالغ قصوى محددة يتم ضبطها مسبقا.

2) دور الخدمات ذات المخاطب الوحيد:

الفصل 25: في صورة اعتماد منظومة المخاطب الوحيد، تتعهد الهياكل الأصلية المسدية للخدمات (المُفوِض) بتفويض مهامها المتعلقة بإسداء قائمة خدمات محددة بصفة جزئية أو كلية إلى الهيكل (المُفوَض) وذلك وفقا للقوانين والتراتيب الجاري بها العمل ولأحكام الفصل 19من هاته الاتفاقية.

الفصل 26: تتعهّد كل الهياكل المنخرطة في منظومة المخاطب الوحيد بتمكين أعوان دور الخدمات، الراجعين بالنظر للهيكل أو الهياكل المشرفة على إدارة هاته المنظومة، من قبل أعوان لا يرجعون له بالنظر، من حقوق النفاذ إلى التطبيقات المتعلقة بتقديم الخدمة، وفقا لما تسمح به القوانين والتراتيب الجاري بها العمل خاصة فيما يتعلق بحماية المعطيات الشخصية للأفراد، ووفقا للشروط والمعايير المضبوطة صلب الاتفاقية المشتركة المنصوص عليها بالفصل 19 من هذه الاتفاقية، على أن يتم تضمين ذلك صلب الاتفاقيات الخصوصية.

الفصل 27: تتعهّد الهياكل التي يتم إسداء خدماتها من قبل المخاطب الوحيد بتوفير التكوين اللازم للعون (أو الأعوان) المكلف (ين) بهذه المهمة. ويتولى الهيكل المشرف على الدار اختيار عون من بين أعوانه وتعيينه في خطة مخاطب وحيد وفقا للشروط والمعايير المعتمدة من قبل لجنة القيادة الفنية. كما تتعهد الهياكل الأصلية في هذا الإطار بتقديم الإحاطة والمرافقة اللازمين لمنظومة المخاطب الوحيد خاصة من خلال توفير التكوين اللاحق/المستمر وربط الصلة بين المخاطب الوحيد لدار الخدمات والمخاطبين على مستوى التمثيليات الجهوية.

الفصل 28: تشمل الخدمات التي يمكن إسدائها من قبل المخاطب الوحيد تقديم خدمات الشبابيك الراجعة بالنظر للهياكل المشاركة والمتمثلة أساسا فيما يلي:

- التوجيه والإرشاد،
- الإطلاع على وضعية الملفات ومتابعتها،
- تقبل الملفات والشكاوى وتحويلها حينيا عبر منظومة التصرف الالكتروني في المراسلات والوثائق إلى الهياكل المعنية،
- المعالجة الجزئية للملفات وفقا للقوانين والتراتيب والأنظمة الداخلية الجاري بها العمل،
- استخراج بعض الشهادات،
- استلام الأموال المتعلقة بإسداء الخدمات وتحويلها إلى الهياكل الأصلية، وتضبط الشروط والإجراءات المتعلقة بذلك في إطار الاتفاقية الخصوصية،
- خدمات أخرى على أن يتم التنصيص عليها صلب الاتفاقية الخصوصية.

الفصل 29: تتعهد الهياكل المشاركة في المشروع بالعمل على دراسة وتفعيل الآليات التي تمكّن من منح المخاطب الوحيد الصلاحيات اللازمة للتأشير على عدد من الوثائق الراجعة بالنظر للهياكل الأصلية المسدية للخدمات وذلك اعتمادا على تقنيات وحلول معلوماتية خصوصية ووفقا للقوانين والتراتيب الجاري بها العمل.

الفصل 30: تنطبق نفس الأحكام المضمنة بالفصول 25 إلى 27 من هاته الاتفاقية كذلك على نموذج دور الخدمات التعاونية ودور الخدمات المتنقلة ودور الخدمات الرقمية.

الفصل 31: يتعين على الهيكل المشرف على دار خدمات متنقلة اعتماد المعايير التي تضبطها كل من اللجنة المعمارية واللجنة المعلوماتية للمشروع مع ضرورة الالتزام بجدول التنقلات والتكفل بصيانة وسيلة النقل وتجهيزاتها بصفة دورية لضمان استمرارية الخدمات المسداة.

3) دور الخدمات التعاونية:

الفصل 32: يمكن اعتماد نموذج دور الخدمات التعاونية لإسداء عدد من الخدمات ذات طبيعة متقاربة أو متكاملة راجعة بالنظر لعدد محدود من الهياكل العمومية (3 هياكل على أقصى تقدير) وذلك من قبل عون شباك واحد يرجع بالنظر لإحدى هذه الهياكل وذلك بصفة قارة أو دورية.

الفصل 33: يمكن بصفة ظرفية في إطار تنفيذ النموذج التعاوني اعتماد آلية التداول على الخدمة بين أعوان نفس الهيكل مع توفير الخدمة مرة أو مرتين في الأسبوع وذلك بصفة ظرفية أو دائمة حسب مستوى الطلب ومدى توفر الأعوان لدى التمثيلية الجهوية أو المحلية.

4) دور الخدمات الرقمية

الفصل 34: تتعهد الهياكل المشرفة على دور الخدمات الرقمية، بوسائلها الخاصة أو في إطار التعاون الفني على المستويين الوطني والدولي، بما يلي:

- توفير بنية تحتية وتجهيزات خصوصية على غرار الحواسيب ذات الشاشات المزدوجة والمنصات التفاعلية ووسائل الدفع الإلكتروني وآلات قراءة البطاقات الالكترونية،

-توفير تكوين مختص ومعمق للأعوان يشمل المجالات التالية: الجوانب القانونية، الجوانب المعلوماتية، تقنيات الاستقبال والتقنيات البيداغوجية،

- إتاحة توفير الخدمات بمقر السكنى بالنسبة للمتعاملين مع الإدارة غير القادرين على التنقل لأسباب صحية وذلك وفق شروط تضبطها الاتفاقية الخصوصية.

الفصل 35: يتعين على الهياكل المشرفة على هاته الفضاءات أن تكون ذات اختصاص أفقي وذات توزيع جغرافي واسع على امتداد المجال الترابي للبلاد خاصة على مستوى المناطق الريفية والأحياء السكنية ذات الكثافة العالية بالمناطق الحضرية.

الفصل 36: يحدث بمقتضى مقرر صادر عن الوزير المكلف بالإصلاح الإداري فريق عمل Task force صلب رئاسة الحكومة يكلف بالإشراف على تركيز دور الخدمات الرقمية.

الفصل 37: تتعهد الهياكل العمومية الممضية على هاته الاتفاقية بتكليف مراكز وإدارات الإعلامية التابعة لها، عبر اللجنة المعلوماتية لمشروع تطوير دور الخدمات وتعميمها، بالمشاركة في:

- تطوير خدمات مرقمنة كليا وذات أولوية بالنسبة للمتعاملين مع الإدارة، مع مراعاة الحاجيات الخصوصية للفئات ذات الأولوية، وتوفيرها صلب دور الرقمية وذلك بالتعاون مع وزارة تكنولوجيا الاتصالات والتحول الرقمي ووفق جدول زمني مفصل،

- إنشاء إطار خصوصي للتوافقية Interopérabilité بما يمكّن من تطوير منصة خدمات مندمجة خاصة بدور الخدمات الرقمية على أن يتم تعميمها لاحقا على جميع أصناف دور الخدمات،
-التعاون مع مراكز وإدارات الإعلامية التابعة للهياكل العمومية المشاركة في المشروع والمصالح المختصة بوزارة تكنولوجيات الاتصال والتحول الرقمي والتنسيق معها بخصوص صياغة وتنفيذ ومتابعة المسائل الفنية واللوجستية المتعلقة بتطوير الحلول المعلوماتية للنموذج الرقمي.

الباب الثالث:

إلتزامات أعوان دور الخدمات

الفصل 38: يتولّى منسّقو دور الخدمات أو المسؤولون عنها على مستوى مقرات هذه الدور أو على مستوى التمثيليات الجهوية للهياكل المشاركة، القيام بالمهام التالية:

- السهر على حسن سير العمل صلب دار الخدمات بالتنسيق مع أعوان الهياكل المشاركة،
- الحرص على توفير بيئة عمل ملائمة وتحفيز الأعوان والإلمام بمشاغلهم والعمل على معالجتها،
- العمل على تحسين ومراقبة جودة الخدمات المسداة واستمراريتها وتيسير النفاذ إليها من طرف جميع فئات المتعاملين مع الإدارة،
- التنسيق مع الأطراف المعنية بشأن إحالة ومتابعة مآل المطالب والشكايات الواردة من الحرفاء لدى الهياكل مرجع النظر،
- الحرص على سلامة مقرات دار الخدمات وصيانتها ونظافتها وحراستها،
- متابعة حضور الأعوان ومدى مواظبتهم وانضباطهم واقتراح الأعداد المهنية وأعداد منح الإنتاج والتنسيق في ذلك مع الرؤساء المباشرين للأعوان بهياكلهم الأصلية،
- التنبيه على الأعوان في صورة معاينة تقصير أو إخلال في إسداء الخدمات وطلب تعويضهم عند الحاجة من قبل الهياكل الراجعين إليهم بالنظر، وعند الاقتضاء رفع تقرير إلى الهيكل الإداري المعني واقتراح إجراءات تأديبية،

يرفع منسّق دار الخدمات إلى الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية تقرير نشاط شهري يتم إعداده وفق نموذج موحد ويتضّمن إحصائيّات حول نشاطها ويبين مختلف الصعوبات التي تمت مواجهتها والمقترحات التي من شأنها أن تساهم في تجاوز الصعوبات وتحسين جودة الخدمات المسداة.

هذا ويرفع المنسّق نسخة من تقرير النشاط إلى التمثيليات الجهوية للهياكل الممثّلة بدار الخدمات كما يقوم المنسق بتوجيه نسخة من التقارير المذكورة إلى المنسق الجهوي المشار إليه أعلاه.

الفصل 39: يتعيّن على أعوان الشبابيك العاملين بدور الخدمات في إطار المهام الموكولة إليهم:

- الحرص على تأمين جودة عالية ومستمرة للخدمات المسداة للمواطنين،
- ضمان احترام آجال إسداء الخدمات والالتزام بحسن استقبال وتوجيه المواطنين وإعلامهم بالإجراءات اللازمة للانتفاع بالخدمات المطلوبة،
- الالتزام بالمبادئ والقواعد المنصوص عليها بمدونة سلوك العون العمومي،
- الالتزام بكتمان السر المهني وحماية المعطيات الشخصية للمواطنين في كل ما يتعلق بالوثائق والمعلومات التي تصل لعلمهم بمناسبة ممارستهم للوظيفة أو بمناسبة مباشرتهاطبقا للقوانين والتراتيب الجاري بها العمل ،
- تقديم الإحصائيّات الشهرية حول نشاط المكتب للمنسّق أو المسؤول عن الدار فيما يتعلق خاصة بعدد الزيارات وعدد العمليات المنجزة يوميا ورقم المعاملات بعد التنسيق في الغرض مع هياكلهم الأصليّة،
- التنسيق المستمرّ مع إداراتهم الأصليّة وإعلامهم بسير العمل ومقترحاتهم لتطويره،
- العمل على احالة الشكاوى ومتابعة مآلها بالنجاعة والسرعة المطلوبتين.

الفصل 40: يخضع كل عون من أعوان دار الخدمات فيما يتعلق بالوضعية الإدارية والتأجير إلى القوانين والتراتيب الجاري بها العمل بالهيكل الإداري الذي يرجع إليه بالنّظر.

الفصل 41: يتعين على العون إعلام المنسّق أو المسؤول عن الدار مسبقا بكل غياب أو تأخير مع ضرورة الحصول على تأشيرته صلب مطلب العطلة أو الرخصة في حين يتولى المنسق إحالة هاته المطالب إلى الرئيس المباشر للعون في الهيكل الأصلي للمصادقة وفق اجراءات مبسطة. وفي صورة الحصول على الموافقة يتعين على الهيكل الراجع إليه بالنظر تعيين معوض له وإعلام المنسّق أو المسؤول عن الدار بذلك.

الباب الرابع:

أحكام ختاميّة

الفصل 42: تلتزم الأطراف المشاركة في مشروع دار الخدمات بتسوية كافة الديون المتخلدة بذمتها في إطار المشروع بما في ذلك الديون السابقة لهذه الاتفاقية، وذلك بمقتضى اتفاق كتابي يتم ابرامه بصفة ثنائية بين الأطراف المعنية في غضون شهرين من تاريخ إمضاء هذه الاتفاقية.

الفصل 43: تعتبر قوة قاهرة كل طارئ غير منتظر وخارج عن النطاق يجعل الالتزام بمقتضيات هذه الاتفاقية أمرا مستحيلا.

ويلتزم الطرف الذي يستند إلى ذلك بإعلام الأطراف الأخرى كتابيا وفي أجل لا يتجاوز ثلاثة (03) أيام من تاريخ بداية إخلاله بالتزاماته بسبب القوة القاهرة.

الفصل 44: تتحمّل الوزارة المكلفة بالإصلاح الإداري مصاريف تسجيل هذه الاتفاقية الإطارية وتتعهد بإحالة نظير مسجل منها إلى كل هيكل إداري طرف في هذه الاتفاقية.

الفصل 45: يمكن لأيّ طرف من أطراف الاتفاقية أن يقترح تعديل أحكامها أو نقضها بناء على طلب كتابي يوجّه إلى الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية. وفي صورة ما إذا حظي مقترح التعديل بموافقة لجنة القيادة الفنية يتم تحرير وإمضاء ملحق تعديلي للاتفاقية.

الفصل 46: تعمل جميع الأطراف على حلّ الإشكاليات الناجمة عن تطبيق أو تأويل هذه الاتفاقية بجميع الوسائل الودية وبصورة تراعي استمرارية الخدمات المسداة للحرفاء وذلك في إطار لجنة القيادة الفنيّة للمشروع، ولا يتم اللجوء إلى محاكم تونس العاصمة المختصة بصفة مطلقة بالنظر في النزاعات الناجمة عن تطبيق هذه الاتفاقية الإطارية وكل الاتفاقيات الخصوصية الأخرى المتفرعة عنها، إلا بعد اللجوء إلى تحكيم الوزارات المشرفة على الهياكل المتنازعة.

الفصل 47: تسحب أحكام هذه الاتفاقية الإطارية على دور الخدمات المحدثة سابقا على أن يتم تسوية الوضعيات العالقة في أجل لا يتجاوز 6 أشهر من تاريخ إمضاء هذه الاتفاقية وذلك في إطار لجنة قيادة المشروع. ويتم إبرام وتحيين الاتفاقيات الخصوصية لدور الخدمات حسب الصنف في أجل شهر من إمضاء الاتفاقية.

الفصل 48: لتنفيذ هذه الاتفاقية، عين كل طرف من الأطراف محل مخابرته بعنوانه المذكور أعلاه.

الفصل 49: تلغي هذه الاتفاقية وتعوض الاتفاقية الإطارية المبرمة بتاريخ 24 سبتمبر 2017 والمتعلقة بوضع ضوابط لإحداث دور الخدمات وتنظيمها وتسييرها.

الفصل 50: تدخل هذه الاتفاقية حيز التنفيذ بداية من تاريخ إمضائها من قبل الأطراف المعنية.

أبرمت هاته الاتفاقية بتونس في:

وزير الدولة لدى رئيس الحكومة
المكلف بالوظيفة العمومية
والحوكمة ومكافحة الفساد
السيد محمد المحرزي عبو

عن السيد وزير المالية
رئيس الديوان
السيد زهير عطا الله

عن السيد وزير الشؤون المحلية
رئيس الديوان
السيد نجيب الخلفاوي

عن السيد وزير الشؤون
الاجتماعية
رئيس الديوان
السيد فتحي عامر

عن السيد وزير تكنولوجيات
الاتصال والتحول الرقمي
السيدة روضة خليف
مكلفة بمأمورية مكلفة بالإدارة
العامة لتكنولوجيات الإتصال

الرئيس المدير العام للصندوق
الوطني للتقاعد والحيطة
الاجتماعية
السيد كمال المدوري

الرئيس المدير العام
لديوان البريد التونسي

السيد جوهر الفرجاوي

الرئيس المدير العام للصندوق
الوطني للضمان الاجتماعي

السيد عماد التركي

الرئيس المدير العام
الشركة الوطنية للاتصالات

السيد سمير سعيد

الرئيس المدير العام للصندوق
الوطني للتأمين على المرض

السيد الحبيب التومي

الرئيس المدير العام للشركة
التونسية للكهرباء والغاز

السيد محمد عمّار

الرئيس المدير العام للشركة
الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه

السيد مصباح الهلالي

السيد مدير عام الوكالة الوطنية
للتشغيل والعمل المستقل

السيد يوسف فنيرة

رئيسة الجامعة الوطنية
للمدن التونسية

السيدة سعاد عبد الرحيم

الملحق عدد 03: المقرّر المتعلّق بالإطار التنظيمي للمشروع بتاريخ 01 جوان 2020

الجمهورية التونسية
--*--
رئاسة الحكومة
مصالح وزير الدولة لدى رئيس الحكومة المكلف
بالوظيفة العمومية والحوكمة ومكافحة الفساد
000036-01-2020-د

تونس في 01 جوان 2020

مقرر

إن وزير الدولة لدى رئيس الحكومة المكلف بالوظيفة العمومية والحوكمة ومكافحة الفساد،
بعد الإطلاع على الأمر الرئاسي عدد 19 لسنة 2020 المؤرخ في 27 فيفري 2020 والمتعلق بتسمية رئيس الحكومة وأعضائها،
وعلى توصيات المجلس الوزاري المضيق بتاريخ 24 جويلية 2017 حول مشروع تطوير دور الخدمات الإدارية وتعميمها.
وعلى الاتفاقية الإطارية المتعلقة بوضع ضوابط لإحداث دور الخدمات وتنظيمها وتسييرها.

قرر ما يلي:

الفصل الأول: تحدث على مستوى رئاسة الحكومة لجنة قيادة فنية تكلف بالإشراف على تنفيذ مشروع تطوير دور الخدمات وتعميمها، تترأسها الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية وتجتمع مرتين كل شهر على الأقل.

الفصل 2: تكلف لجنة القيادة الفنية بالإشراف الفني العام على المشروع وتعهد إليها أساسا المهام التالية:

على مستوى التخطيط الاستراتيجي والتطوير التنظيمي واللوجستي:

- صياغة استراتيجية المشروع على المدى المتوسط والبعيد وإعداد خطط العمل السنوية وتحيينها عند الاقتضاء،
- دراسة واقرار الآليات والحلول الضرورية لتوفير الموارد البشرية سواء تعلق الأمر بدور الخدمات المحدثة أو المبرمجة،
- المصادقة على المعايير الفنية المعتمدة وعلى التصورات المتعلقة بتطوير الحلول المعلوماتية في إطار المشروع،
- العمل على تبسيط الإجراءات الإدارية المتعلقة بالخدمات المسداة في دور الخدمات وتحسين جودتها،
- المصادقة على التعديلات المتعلقة بالإتفاقية الإطارية وبالاتفاقيات الخصوصية الممضاة في إطار المشروع،
- مناقشة الصعوبات والإشكاليات ذات الطابع الاستراتيجي واعتماد الحلول المناسبة لها،
- المصادقة على إحداث لجان خصوصية،
- دراسة وتطوير الصيغ المتعلقة بالتنظيم الداخلي والوظيفي للمشروع والإعداد لإصدار إطار ترتيبي ومؤسساتي دائم.

على مستوى متابعة تنفيذ المشروع وتقييمه:

- المتابعة المستمرة لسير العمل بدور الخدمات في طور النشاط ومسك معطيات محينة حول نشاطها ،
- متابعة مسار إحداث دور الخدمات المبرمجة ودراسة الإشكاليات والمخاطر ذات الصلة بتنفيذه والتدخل لتسريعه عند الاقتضاء،
- تيسير تبادل المعطيات بين الهياكل المشاركة وضمان التنسيق المتواصل بين مختلف مصالحها المركزية والجهوية والمحلية،
- إرساء نظام يقظة لتجميع المعطيات حول الأحداث والصعوبات والتعقيدات الميدانية،
- الإشراف على التقييم الدوري للأداء صلب المشروع،
- دراسة مقترحات التعديلات المتعلقة بتنظيم دور الخدمات المفتتحة أو بتغيير موقعها أو تعليق خدماتها لفترة ظرفية أو دائمة،
- تطوير وتفعيل آليات المتابعة والتقييم في إطار المشروع.

على مستوى الاتصال وتنمية القدرات وتطوير الشراكات:

- التعريف بالمشروع والتحسيس بأثره وايجابياته بالنسبة للمواطنين والهياكل المشاركة،
- تطوير الشراكات وحشد الدعم للمشروع،
- ربط الصلة بين جميع الأطراف المتدخلة على جميع المستويات وتدعيم العمل المشترك بينها،
- تنمية قدرات الموارد البشرية التابعة لشبكة دور الخدمات،
- دراسة المقترحات المتعلقة بالدعم الفني للمشروع وابداء الرأي بخصوصها.

الفصل 3: تتركب لجنة القيادة الفنية من الأعضاء الاتي ذكرهم:

1. مدير عام الإصلاحات والدراسات المستقبلية الادارية برئاسة الحكومة : رئيس
2. ممثل وزارة الشؤون المحلية - الهيئة العامة للاستشراف ومرافقة المسار اللامركزي : عضو
3. ممثل وزارة الشؤون الاجتماعية : عضو
4. ممثل وزارة تكنولوجيات الاتصال والتحول الرقمي : عضو
5. ممثل وزارة المالية - الإدارة العامة للمحاسبة والإستخلاص : عضو
6. ممثل الشركة التونسية للكهرباء والغاز : عضو
7. ممثل البريد التونسي : عضو
8. ممثل شركة اتصالات تونس : عضو
9. ممثل الصندوق الوطني للتأمين على المرض : عضو
10. ممثل الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية : عضو
11. ممثل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي : عضو
12. ممثل الوكالة التونسية للتشغيل والعمل المستقل : عضو
13. ممثل الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه : عضو
14. ممثل الجامعة الوطنية للمدن التونسية : عضو

ويعين كل هيكل عضوا ممثلا له بلجنة القيادة الفنية من ذوي الخبرة والاختصاص في المجالات ذات الصلة بتقريب وتطويرجودة الخدمات المسداة للمواطنين والتواصل مع التمثيليات الجهوية والمحلية والمتابعة الميدانية لمشاغل المواطنين، على أن لا تقل خطته الوظيفية عن مدير ادارة مركزية أو خطة معادلة لها. وتضبط القائمة الاسمية لأعضاء هذه اللجنة ونوابهم بالملحق عدد 1 لهذا المقرر.

الفصل 4: تساعد الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية في إطار الإشراف الفني على المشروع لجنتان فرعيتان هما اللجنة المعمارية واللجنة المعلوماتية، اللتان تجتمعان مرة كل شهر على الأقل، وتوكل إليهما مهام المساندة وتقديم الاستشارات الفنية لتنفيذ المشروع.

الفصل 5: تكلف اللجنة المعمارية أساسا بالمهام التالية:

- صياغة وتطوير المعايير الفنية المشتركة الخاصة بالبناءات والفضاءات المستغلة كدور خدمات،
- إعداد أمثلة التهيئة الداخلية والخارجية لمقرات دور الخدمات،
- إعداد تصاميم داخلية وخارجية لجميع أصناف دور الخدمات بما في ذلك دور الخدمات المتنقلة،
- ضبط منهجية وبرنامج معاينة المقرات المقترحة لإحداث دور الخدمات أو مقرات دور الخدمات المقترح توسعتها،
- المعاينة العاجلة لمقرات دور الخدمات المفتتحة في صورة الإبلاغ عن اخلالات أو مخاطر على مستوى البناءات،
- تنفيذ برنامج المعاينات بالتنسيق مع الإدارات الجهوية للتجهيز ومصالح الحماية المدنية.

وتتركب اللجنة المعمارية من ممثلين عن الهياكل المشاركة والمسدية لخدماتها في إطار المشروع من ذوي الاختصاص والخبرة في الهندسة المعمارية والهندسة المدنية أو الاختصاصات ذات الصلة إضافة إلى ممثل عن الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية وممثل عن وزارة التجهيز والإسكان والتهيئة الترابية، على أن يتم اختيار رئيسها من بين أعضائها. هذا وتضبط القائمة الاسمية لأعضاء هذه اللجنة بالملحق عدد 2.

الفصل 6: تكلف اللجنة المعلوماتية للمشروع أساسا بالإشراف على المهام التالية:

- ضبط رؤية وخطة عمل للتحول الرقمي للمشروع والإشراف على انجاز تجارب نموذجية في الغرض،
- اعداد خطة عمل للرقمنة التدريجية للخدمات المسداة في إطار المشروع بالتناسق مع المشاريع الوطنية ذات الصلة،
- تطوير وتركيز وتعميم الحلول المعلوماتية لفائدة دور الخدمات،
- التثبت من السير العادي للشبكات والتطبيقات المعلوماتية المستخدمة في إطار المشروع والتدخل العاجل لمعالجة أي اخلال ولتفادي أي انقطاع للخدمات المسداة،
- اقتراح الضمانات التقنية للواجبات المتعلقة بحماية المعطيات الشخصية وكتمان السر المهني خاصة على مستوى نموذج المخاطب الوحيد والنموذج التعاوني والنموذج الرقمي وبلورة المعايير المتعلقة بضمان السلامة المعلوماتية،
- اقتراح حلول للتحفيز على الرفع من مستوى الاندماج والتوافقية بين أنظمة معلومات الهياكل المشاركة،
- القيام باختبارات دورية لجودة الشبكات المعلوماتية.

وتتركب اللجنة المعلوماتية من مهندسين أو تقنيين من ذوي الخبرة والكفاءة يمثلون مراكز أو إدارات الإعلامية التابعة للهياكل المشاركة في المشروع إضافة إلى ممثل عن كل من الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية برئاسة الحكومة وممثل عن وزارة تكنولوجيا الاتصالات والتحول الرقمي، على أن يتم اختيار رئيس اللجنة من بين أعضائها. هذا وتضبط القائمة الاسمية لأعضاء هذه اللجنة بالملحق عدد 3.

الفصل 7: تعهد مهمة تنظيم وتنسيق أعمال اللجان الثلاثة المذكورة أعلاه وتوفير الدعم الفني للمشروع إلى فريق مختص بالإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية.

الفصل 8: تنعقد جلسات اللجان الثلاث بدعوة من رؤساءها حسب الدورية المشار إليها أعلاه وكلما دعت الحاجة إلى ذلك، وتدون أعمالها في محاضر جلسات يتم إمضاؤها من قبل الأعضاء الحاضرين. ويمكن لرؤساء اللجان دعوة كل من يرون فائدة في حضوره.

الفصل 9: يدخل هذا المقرر حيز التنفيذ بداية من تاريخ إمضاءه ويمتد مفعوله لثلاث سنوات.

الامضاء

وزير الدولة لدى رئيس الحكومة
المكلف بالوظيفة العمومية
والحوكمة ومكافحة الفساد

محمد المحرزي عبّو

الملحق عدد 04: قائمة لدُور الخدمات المحدثة والمواقع المغطاة

الولاية	المعتمدية المستفيدة	تاريخ الإحداث	الهيكل المشرف	الصنف	الخدمات المتوفرة
أريانة	2النصر	06-07-2009	الشركة التونسية للكهرباء والغاز	دار خدمات متعددة الشبابيك	الشركة التونسية للكهرباء والغاز، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، اتصالات تونس، البريد التونسي، البلدية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض
القصرين	العيون	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
القصرين	تالة	17-11-2014	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض
القصرين	جدليان	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
القيروان	السبيخة	31-08-2020	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل
القيروان	السبيخة	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
القيروان	الشبيكة	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
القيروان	الشراردة	23-12-2015	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية
القيروان	القيروان الجنوبية	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
القيروان	القيروان الشمالية	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
القيروان	الوسلاتية	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات تعاونية	الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل
القيروان	حاجب العيون	23-06-2018	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية

الولاية	المعتمدية المستفيدة	تاريخ الإحداث	الهيكل المشرف	الصنف	الخدمات المتوفرة
القيروان	حاجب العيون	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
القيروان	عين جلولة	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
الكاف	الدهماني	27-06-2018	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية
الكاف	السرس	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات تعاونية	الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه
الكاف	الطويرف	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
الكاف	القصور	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
الكاف	القلعة الخصبة	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
الكاف	تاجروين	08-06-2015	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
المنستير	طبلبة	08-09-2014	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية
المهدية	السواسي	03-10-2016	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية
باجة	نفزة	11-10-2018	الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه
بنزرت	العالية	31-08-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الشركة التونسية للكهرباء والغاز، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس
بنزرت	جومين	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات تعاونية	الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه
بنزرت	ماطر	10-01-2014	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض
بنزرت	سجنان	26-07-2018	الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
تطاوين	الصمار	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي

الولاية	المعتمدية المستفيدة	تاريخ الإحداث	الهيكل المشرف	الصنف	الخدمات المتوفرة
تطاوين	بني مهيرة	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
تطاوين	بئر الأحمر	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
تطاوين	تطاوين الجنوبية	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
تطاوين	تطاوين الشمالية	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
تطاوين	تمغزة	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
تطاوين	ذهيبة	04-07-2017	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض
تطاوين	رمادة	03-07-2017	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
تطاوين	رمادة	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
تطاوين	شنني	19-12-2018	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي

الولاية	المعتمدية المستفيدة	تاريخ الإحداث	الهيكل المشرف	الصنف	الخدمات المتوفرة
تطاوين	شنني	19-12-2018	البريد التونسي	دار خدمات ذات مخاطب وحيد	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي، الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل
تطاوين	غمراسن	30-09-2015	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
تطاوين	غمراسن	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
توزر	تمغزة	31-08-2020	الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل	دار خدمات متعددة الشبابيك	الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه
توزر	حامة الجريد	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
توزر	حزوة	19-12-2018	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
توزر	حزوة	19-12-2018	البريد التونسي	دار خدمات ذات مخاطب وحيد	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي، الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل
توزر	دقاش	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
توزر	نفطة	30-11-2015	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
تونس	عين زغوان	07-06-2010	الشركة التونسية للكهرباء والغاز	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، اتصالات تونس
جندوبة	بلطة بو عوان	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
جندوبة	طبرقة	30-10-2015	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية

الولاية	المعتمدية المستفيدة	تاريخ الإحداث	الهيكل المشرف	الصنف	الخدمات المتوفرة
جندوبة	عين دراهم	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
جندوبة	غار الدماء	25-01-2018	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
جندوبة	فرنانة	17-05-2017	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
جندوبة	وادي مليز	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
زغوان	صواف	27-06-2018	الشركة التونسية للكهرباء والغاز	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل
سليانة	الأخوات (قعفور)	19-12-2018	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
سليانة	العروسة	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
سليانة	الكريب	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
سليانة	برقو	08-09-2014	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
سليانة	برقو	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
سليانة	سليانة	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
سليانة	سيدي بورويس	08-09-2014	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية

الولاية	المعتمدية المستفيدة	تاريخ الإحداث	الهيكل المشرف	الصنف	الخدمات المتوفرة
سليانة	قعفور	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي
سليانة	قعفور (الأخوات)	19-12-2018	البريد التونسي	دار خدمات ذات مخاطب وحيد	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز، البريد التونسي، الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل
سليانة	كسرى	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
سليانة	مكثر	02-09-2013	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
سليانة	الروحية	08-06-2015	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
سوسة	القلعة الكبرى	25-06-2018	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الشركة التونسية للكهرباء والغاز
سوسة	سوسة	02-07-2012	اتصالات تونس	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، اتصالات تونس، البريد التونسي، البلدية
سوسة	بوفيشة	17-11-2014	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
سيدي بوزيد	الرقاب	19-09-2012	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
سيدي بوزيد	السعيدة	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
سيدي بوزيد	المكناسي	04-10-2016	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
سيدي بوزيد	سوق الجديد	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
سيدي بوزيد	سيدي علي بن عون	04-11-2015	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،

الولاية	المعتمدية المستفيدة	تاريخ الإحداث	الهيكل المشرف	الصنف	الخدمات المتوفرة
سيدي بوزيد	مزونة	06-12-2018	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز
سيدي بوزيد	منزل بوزيان	31-05-2019	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الشركة التونسية للكهرباء والغاز
صفاقس	بئر علي بن خليفة	15-01-2015	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية
صفاقس	صفاقس	03-10-2011	البريد التونسي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الشركة التونسية للكهرباء والغاز، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، اتصالات تونس، البريد التونسي، البلدية
قابس	المطوية	20-04-2015	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
قابس	مارث	30-10-2015	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
قابس	مطماطة القديمة	16-10-2018	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
قبلي	الفوار	16-10-2018	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	قباضة مالية
قبلي	دوز الشمالية	04-10-2016	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
قبلي	رجيم معتوق	21-10-2020	البريد التونسي	دار خدمات تعاونية	الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه
قبلي	رجيم معتوق	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
قبلي	سوق الأحد	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
قفصة	الرديف	17-11-2014	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
قفصة	القطار	04-10-2016	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،

الولاية	المعتمدية المستفيدة	تاريخ الإحداث	الهيكل المشرف	الصنف	الخدمات المتوفرة
قفصة	المظيلة	08-10-2018	الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه، الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل
قفصة	أم العرائس	17-11-2014	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،
قفصة	بالخير	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
قفصة	سيدي بوبكر	21-10-2020	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متنقلة	الصندوق الوطني للتأمين على المرض
مدنين	بنقردان	04-04-2011	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
مدنين	سيدي مخلوف	31-08-2020	الشركة التونسية للكهرباء والغاز	دار خدمات متعددة الشبابيك	الشركة التونسية للكهرباء والغاز، الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل، الصندوق الوطني للتأمين على المرض، الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه
نابل	قرمبالية	30-10-2015	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	دار خدمات متعددة الشبابيك	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على المرض،