

التقرير السنوي لسنة 2014

1. معطيات عامة:

1.1- الإجراءات التي تم اتخاذها لانجاز خطة النفاذ:

في إطار تنفيذ الخطة الوطنية الرامية إلى تمكين المتعاملين مع الإدارة من الاطلاع على بياناتها ووثائقها ماعدا المستثناة من النشر ووفقا لمقرر الإدارة العامة للشركة المؤرخ في 4 ديسمبر 2013، قامت الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه بتركيز فريق عمل تعهد له مهمة التنسيق مع مختلف الهياكل لتحديد الوثائق المزمع نشرها والمستثناة منها مع تركيز منظومة للنفاذ إلى الوثائق التي تنتجها الشركة. وفي هذا الصدد وإلى حد الآن تم تصنيف أغلبية الجداول أما فيما يخص البقية فهي بصدد المراجعة النهائية.

وفي نفس السياق قامت الشركة في 18 سبتمبر 2013 بإحداث نافذة جديدة بموقع الواب تحت مسمى

"النفاذ إلى الوثائق الإدارية" وتتضمن ستة أركان فرعية كالتالي:

- النصوص القانونية والترتيبية المنظمة لهذا المجال،
- سياسة النفاذ إلى الوثائق الإدارية،
- المطبوعات المتعلقة بتقديم المطالب (طبقا للنماذج المصاحبة للمنشور عدد 2012/25)،
- دليل إجراءات لفائدة طالبي النفاذ إلى الوثائق الإدارية،
- دليل مهام المكلف بالنفاذ إلى الوثائق الإدارية،
- قائمة المكلفين بالنفاذ.

2.1- إعداد دليل إجراءات لفائدة طالبي النفاذ إلى الوثائق الإدارية:

تم إعداد دليل إجراءات "ظرفي" لفائدة طالبي النفاذ إلى الوثائق الإدارية ونشره على موقع الواب الخاص بالشركة إلى حين إعادة النظر فيه من قبل الإدارة المركزية للتنظيم.

2. معطيات تتعلق بنشر الوثائق الإدارية بمبادرة من الشركة حول:

1.2- إحداه الموقع:

تمتلك الشركة موقع واط « www.sonede.com.tn » وبوابه

« <http://172.16.0.9:8080/portail> » خاصين بها يتضمنان معظم الوثائق المنصوص عليها في

المنشور عدد 25 الصادر عن رئاسة الحكومة بتاريخ 20/05/2013. وحاليا الشركة بصدد دراسة أدلة

الإجراءات ذات العلاقة مع المواطن قصد نشرها و بصدد تحيين موقع الواب والبوابه الخاصين بها.

2.2- قائمة الوثائق المتوفرة الكترونيا:

أ- الوثائق المعروضة للعموم:

الملاحظات	الجهة المعنية بالوثيقة	كيفية النشر أو العرض	الوثيقة
تنشر بالرائد الرسمي	العموم	على الموقع: - سيكاد sicad.gov.tn - الشركة www.sonede.com.tn	- الاشتراك في الماء الصالح للشرب - قطع الماء بطلب من الحريف - رفع العداد بطلب من الحريف - تغيير قطر العداد - تحويل مكان العداد - تخفيض استثنائي في معلوم الاستهلاك

ب- الخدمات الحالية المسداة للعموم:

الاستخلاص الالكتروني ومعالجة العرائض المنصوص عليها أنفا.

3. أهداف الإجراءات التي تم اتخاذها:

1.3- الرفع من جودة الخدمات العمومية وتبسيط الإجراءات:

في إطار السعي إلى تحسين الأداء الإداري والرفع من جودة الخدمات العمومية وتبسيط الإجراءات تعمل

الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه على تركيز منظومة تجارية جديدة ينتظر أن تدخل حيز الاستغلال

في غضون سنة 2016 ستمكن من:

- بعث مركز نداء ومركز خدمات الحرفاء،

- وضع خدمات تفاعلية على الخط تمكن الحريف من:

<ul style="list-style-type: none"> ◦ إرسال كشف استهلاك الماء حال صدوره إلى الحريف ◦ إرسال حوصلة لكشوف استهلاك الماء إلى الحريف الذي له أكثر من عقد اشتراك ◦ إعلام بخلص كشف الاستهلاك ◦ التنكير بالأجل الأقصى لخلص كشوف الاستهلاك قبل 3 أيام من حلول هذا الأجل ◦ إرسال التنبيه قبل قطع الماء لعدم الخصاص ◦ الإعلام بالقطع ◦ استخلاص كشوف استهلاك الماء 	<p>بواسطة البريد الإلكتروني والإرساليات القصيرة للهواتف النقالة:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◦ تعميم المطبوعات وإرسالها مباشرة على الخط والتي تخص مطالب: ◦ الاشتراك في الماء الصالح للشرب، ◦ قطع الماء بطلب من الحريف، ◦ رفع العداد بطلب من الحريف، ◦ تغيير قطر العداد، ◦ تحويل مكان العداد، ◦ تخفيض استثنائي في معلوم الاستهلاك. 	<p>باستعمال موقع الإقليم الراجع له بالنظر:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◦ الاطلاع المباشر على نشاط الشركة، ◦ التواصل عن بعد مع مصالحها للانتفاع بالخدمات والاطلاع على تقدم مراحل إنجازها وإرسال العرائض ومتابعتها عن بعد. 	<p>باستعمال موقع واب الشركة:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◦ تقبل وإرسال العرائض في أحسن الآجال ◦ الحصول على كافة المعطيات المتعلقة بالتسجيل والإيداع. 	<p>باستعمال شبكة البريد الإلكتروني:</p>

2.3- تقييم الخدمات المسداة من طرف الشركة:

عملا بمقتضيات المنشور عدد 12 الصادر عن الوزارة الأولى بتاريخ 22 ماي 2011 والمتعلق بنشرية

المتعاملين مع الإدارة في تقييم الخدمات العمومية وجميع النصوص القانونية (مناشير ومراسيم) ذات الصلة

تم إحداث لجنة خاصة بتقييم مدى نجاعة الشركة في تقديم خدمات ذات جودة تستجيب لحاجيات وتطلعات المتعاملين معها وذلك باعتماد مقارنة تشاركية مع مختلف الأطراف المعنية.

وتتمثل أهم مهام هذه اللجنة في ما يلي:

- وضع خطة سنوية تتضمن قائمة في الخدمات التي ستخضع لعملية التقييم التشاركي،
- ضبط منهجية للتقييم التشاركي،
- تقييم أنشطة الشركة المتعلقة بالنفوذ إلى الوثائق الإدارية،
- تفعيل آليات التواصل بين الشركة والأطراف المتدخلة وتنويعها (عمليات سبر آراء، لقاءات دورية مباشرة، مواقع واب للغرض...) وضبط الإجراءات والمسارات المتعلقة بتجميع المعطيات و تخزينها وتحليلها ونشرها.

3.3- تحسين أساليب وآليات التصرف في الوثائق الإدارية:

أ- التصرف في الوثائق "الجارية":

- تطبيق نظام التصنيف على الوثائق الناشئة وإسنادها رمز وترتيبها في الملفات من طرف منشئها
- اعتماد أدوات الاستدلال على الوثائق والملفات وذلك بإعداد قائمة "ألفبائية" تضم مجموع الملفات الخاصة بوحدة إدارية

- عزل الملفات السرية عن بقية الوثائق وذلك بوضعها في خزائن حديدية مؤمنة لضمان سلامتها

وأمنها

- وضع روزنامة للتصرف في الوثائق الجارية لتسهيل عملية التحويل والإتلاف
- احترام المبادئ التي يجب اتباعها فيما يخص تحويل الوثائق إلى مركز الأرشيف الوسيط (تيسير الاستدلال على الوثائق واسترجاعها حتى يتمكن الموظف من الوصول إلى الوثيقة بدقة للقيام بالعمل المطلوب منه بكل نجاعة ومردودية).

ب- التصرف في الوثائق "الشبه نشطة":

- اقتناء منظومة معلوماتية خاصة بالتصرف في الوثائق الجارية والوسيطه،
- مواصلة إرساء نظام للتصرف الالكتروني للوثائق الإدارية التي يتعين حفظها بصفة دائمة،

4- معطيات تتعلق بدراسة المطالب:

بالنسبة لسنة 2014 ورد علينا المطلبين التاليين:

- رسالة بالبريد الالكتروني من شخص يريد تمكينه من العنوان الالكتروني للمسؤول عن إدارة التدقيق الداخلي. تمت تلبية هذا الطلب باعتبار أن المعلومة منشورة على الموقع.
- رسالة بالبريد الالكتروني من جمعية "بيئة وتنمية من أجل النهوض بالحوض المنجمي بالرديف" يطلب نتائج تحاليل الماء الصالح للشرب ومطابقتها لمتطلبات الجودة بالحوض المنجمي. تم رفض هذا الطلب باعتبار أن هذه الوثائق تندرج ضمن لائحة الوثائق المستثناة من النفاذ بقرار من لجنة النظر في الوثائق الإدارية وتحديد مدى قابليتها للنفاذ التي وقع بعثها كما سبق وأشرنا بقرار من الإدارة العامة بتاريخ 6 جوان 2013 وأيضا بقرار من الإدارة المركزية للإنتاج.