

علاقات المواطن بالإدارة

من جانب الإدارة

إنجاز الخدمات والمعاملات الإدارية للمواطنين

• تقدّم الإدارة خدمات للمواطنين في شتى المجالات وهي حريصة كل الحرص على تجويد هذه الخدمات من خلال تسهيل الإجراءات الإدارية كما أنّها تسعى دائما إلى تطوير أداء موظفيها ويتجلى ذلك أساسا في:

* على مستوى المعاملات الإدارية:

- تحسين طريقة الاستقبال.
- التعامل بلطف مع المواطنين.
- اختيار موظفين يتصفون بالكفاءة والاحتراف والجدارة والخلقية المهنية.
- شرح المراحل والإجراءات اللازمة للمواطنين.
- تطبيق القانون والتخلي عن المحسوبية والعلاقات الشخصية.

* على مستوى الخدمة الإدارية:

- ترقيم النواقد.
- كتابة أسماء الموظفين.
- اعتماد الموزّعات الآليّة للأرقام.
- تعليق قائمة الوثائق اللازمة الخاصة بكل خدمة مقدّمة.
- التسريع في التعامل مع الملفات خاصة الاستعجالية منها.
- تعليق أوقات العمل الصباحية والمسائية.
- تنمية الكفاءات والقدرات المهنية للموظفين من خلال التكوين المستمر.
- الالتزام بالميثاق الذي ينظّم علاقة المواطن بالإدارة.
- اعتماد نظام التوقيت المستمرّ.
- الالتزام بالأجال القانونيّة في التعامل مع الملفات.

7. الخدمات العموميّة: تعريفها

الخدمات العموميّة هي كلّ خدمة تقدّمها المؤسّسات العموميّة للعموم أو جهة معيّنة تحت اشراف الدولة ورقابتها وهي تهدف إلى المنفعة العامّة مثل المحافظة على الممتلكات أو الدفع بالحركيّة الإقتصاديّة أو المصالح الحياتيّة للمواطنين. لذلك فإنّ المؤسّسات العموميّة مقسّمة حسب اختصاصاتها وهنا يمكن ذكر البعض منها وبعض الخدمات التي تقدّمها.

* البنوك

- إدخار الأموال.
- تقديم القروض.
- تيسير المعاملات الماليّة من سحب ودفع.
-

* إدارة شرطة المرور

- تيسير حركات التنقّل المروريّة.
- السهر على سلامة المتنقلين.
- تمكين المواطنين من التنقّل بين مختلف الجهات.
-

* الأمن العمومي

- السهر على أمن الأشخاص والممتلكات.
- الحفاظ على الأمن العام للبلاد.
-

* مراكز البريد

- تيسير عمليّة خلاص بعض الفواتير.
- إيصال المراسلات والطرود والأموال.
- تيسير المعاملات الماليّة من إرسال وسحب واستلام وادخار.
-

* الشركة الوطنية للكهرباء والغاز

- مدّ المواطنين بالتيار الكهربائي والغاز.
- إصلاح الأعطاب المتعلّقة بشبكات الإنارة والغاز.
-

* ديوان التطهير

- مدّ المواطنين بقنوات تصريف المياه المستعملة.
-

* الشركة التونسية لاستغلال وتوزيع المياه

- مدّ المواطنين بالماء الصالح للشرب والسهر على سلامته.
-

* الحماية المدنيّة

- خدماتها تكمن في الإطفاء والاسعاف والإنقاذ.

MOURAJAA.COM

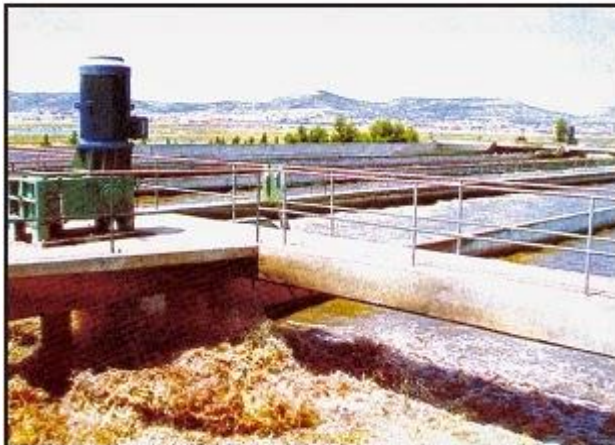
الخدمات العمومية: مثال التهيئة والتطهير

التهيئة والتطهير هي مجموعة الأعمال المدروسة الرامية إلى إرساء نظام محكم ومتناسق في تركيز السكّان والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والبنائات والتجهيزات ووسائل الاتصال على امتداد رقعة من الأرض. وتتمثل أساسا في التهيئة العمرانية التي تقتصر على التجمّعات السكانية الحضرية خاصة وتتمثل في جملة الإجراءات والأعمال الفنية والعقارية والجمالية لإحكام تنظيم وتصميم المجال العمراني وتحسين ظروف سكن وعمل السكّان والترفيه في إنتاجياتهم مع المحافظة على الموارد الطبيعية حتى تبقى المدينة نظاما حياّ موحدًا.

هناك العديد من الأطراف المتدخلة في عملية التهيئة والتطهير وهي المؤسسات الخاصة بميادين التهيئة السكانية والسياحية والصناعية مثل الوكالة العقارية للسكنى والديوان الوطني للتطهير حيث تقوم هذه الجهات بتقسيم الأراضي وإنجاز شبكة مياه الأمطار وشبكة المياه المستعملة وربطها بالشبكة العمومية للتطهير وإنجاز شبكة التنوير والكهرباء والماء وإنشاء الطرقات والأرصقة.



قناة لتصريف مياه الأمطار



محطة تطهير

الخدمات العموميّة: مثال الصحّة

• للخدمات الصحيّة دور مهمّ في كلّ الدول لما لها من تأثير بالغ على السلامة الجسديّة والعقليّة للشعوب. لذلك فكلّ دولة تسعى جاهدة إلى تطوير هذه الخدمات.

وفي بلادنا التونسيّة هناك العديد من المؤسّسات التي تقدّم خدمات صحيّة للمواطنين نذكر منها:

* المستوصفات :

القيام بخدمات الطبّ العام خاصّة بالمناطق الريفية.

* المستشفيات المحليّة :

القيام بخدمات الطبّ العام.

• التوليد.

• القيام بالعمليات الجراحية البسيطة.



* المستشفيات الجهوية :-

- القيام بخدمات الطب العام.
- التدخّل في الحالات الاستعجاليّة الخطيرة.
- القيام بالعمليّات الجراحية.



MOURAJAA.COM

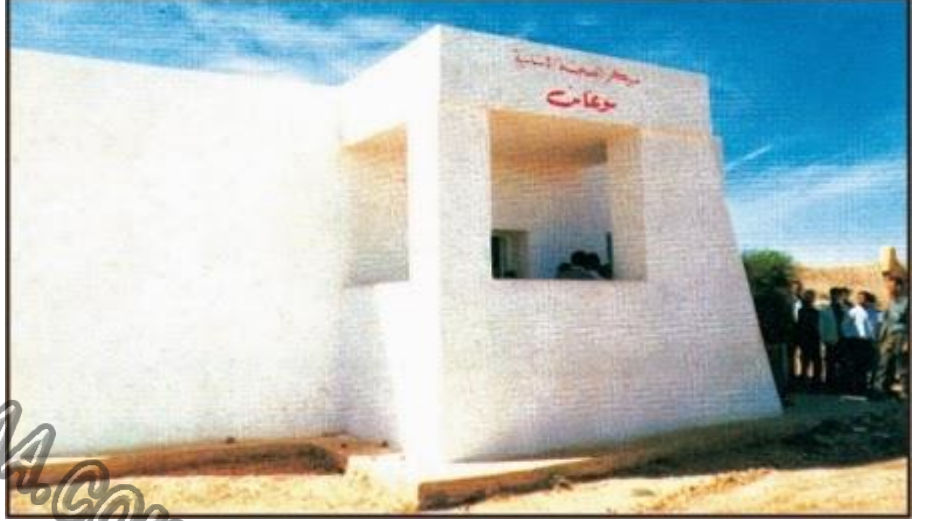
* المستشفيات الجامعية :-

- البحث العلمي في مجال الطب.
- توفير العلاجات ذات الاختصاص العالي.
- التكوين الجامعي.



* مراكز الصحة الأساسية :-

- التنظيم العائلي.
- التلقيح.
- الإرشاد والتوعية.
- مراقبة الحمل.



* الصيدليّة المركزيّة :

توفير الأدوية إمّا عن طريق الصنع أو الاستيراد.

إلى جانب هذه الخدمات تبقى للسلوكيات الفرديّة دور هام في المحافظة على الصحة الفرديّة أو الجماعيّة

علاقات المواطن بالإدارة

من جانب المواطن

احترام المؤسسات الإدارية

احترام القوانين والموظفين

الحفاظ على المكاسب والمنشآت العمومية

احترام المؤسسات الإدارية

للرقيّ بالمؤسسات العمومية وتجويد خدماتها، وحتى نحافظ على مكاسب المواطنين ونُثَمِّن مكاسب البلاد، يجب على المواطن احترام المؤسسات الإدارية وذلك عبر سلوكيات حضارية عليه الاقتداء بها، نذكر منها :

- احترام النظام الداخلي للمؤسسة.
- احترام أوقات عمل الإدارة.
- عدم الدخول للإدارة بالملابس غير اللائقة.
- عدم ركن وسيلة النقل عند مدخل المؤسسة.
- استرشاد عون الاستقبال بلطف.
- الانتظار في الصفّ باحترام.

احترام القوانين والموظفين

من واجب المواطن تجاه الإدارة احترام القوانين المنظمة للحياة الإدارية، واحترام الموظفين للخدمات الجليلة التي يقدمونها. وفي احترام القوانين والموظفين نفع يعود على الفرد والمجتمع وعلى اقتصاد البلاد.

الحفاظ على المكاسب والمنشآت العمومية

تعتبر المنشآت العمومية مكسب وطني على ملك المواطنين، فهي تقدّم خدماتها لجميع فئات المجتمع وفي ميادين مختلفة : اجتماعية واقتصادية وثقافية، كالمستشفيات والمؤسسات التعليمية ووسائل النقل والمكتبات العمومية ودور الثقافة والمسارح والملاعب الرياضية والحدائق وفوانيس الإنارة العمومية وإشارات المرور. كلّ هذه المكتسبات دُفعت من أجل توفيرها أموال طائلة، ومن البديهي أن تكون المحافظة عليها من واجب كلّ مواطن شريف يحبّ بلده ويعمل على تقدّمه، فلا يحطّمها ولا يلوّثها ويمنع من يحاول اتلافها