



برنامج "تيسير" للتحويلات المالية المشروطة بطاقة حول مسطرة تدبير الشكايات

للتذكير، فإنه يتم تدبير ومعالجة الشكايات بشكل أني من طرف السيدات والسادة مديري المؤسسات التعليمية المعنية وفق المراحل التالية:

- تقديم الشكاية من طرف ولي أمر التلميذ(ة) على مستوى المؤسسة التعليمية؛
 - التحقق من المعطيات الواردة في موضوع الشكاية؛
 - تدبير ومعالجة الشكاية على مستوى المؤسسة التعليمية من خلال بوابة الشكايات بالبرنامج المعلوماتي للبرنامج؛
 - تجميع ملف الشكايات التي تمت معالجتها على مستوى المؤسسات التعليمية وإرسالها إلى السيد(ة) المنسق(ة) الإقليمي(ة) للبرنامج من أجل التحقق والمصادقة؛
 - إخبار المشتكي(ة) بنتيجة معالجة الشكاية المقدمة.
- وقد تم تعديل ومراجعة مصوغة تدبير الشكايات بالنظام المعلوماتي للبرنامج، حيث تم تقسيم وتبويب الشكايات إلى أربعة أنواع وهي كالتالي :

1- خطأ في مسك معطيات غياب التلميذ(ة)

يتعين على ولي أمر التلميذ(ة) الذي يرغب في الطعن في مبلغ المنحة الواردة في لائحة الأسر المستفيدة من التحويل المالي أو في غياب المنحة بهذه اللائحة، التوجه إلى السيد(ة) مدير(ة) المؤسسة التعليمية لتقديم شكاية يطلب من خلالها التحقق من عدد حالات الغياب التي تم احتسابها للتلاميذ الموجودين تحت وصايته.

وفي هذا الصدد، يقوم السيد(ة) مدير(ة) المؤسسة التعليمية بالتحقق من دقة المعطيات الواردة في الشكاية كما يلي:

- إذا تأكد أن التلميذ(ة) قد تجاوز السقف المسموح به للغياب في الشهر حسب السلك التعليمي والوسط وفق المسطرة المعتمدة في البرنامج، فإنه يحرم من المنحة خلال الشهر المعني، وبالتالي فإن الشكاية تعتبر غير معلة؛
- وفي حالة ما إذا كانت الشكاية معلة (أي تم التأكد من وجود خطأ في مسك غياب التلميذ(ة) في البرنامج المعلوماتي)، فإن السيد(ة) مدير(ة) المؤسسة يقوم بفتح شكاية في الموضوع عبر البوابة المخصصة لذلك ويتم معالجتها وفق المسطرة المعتمدة مع حفظ المعطيات المحينة على مستوى منظومة "مسار"، وسيتم أخذ هذه المعالجة بعين الاعتبار خلال احتساب المنحة للمشتكي(ة) خلال التحويل المالي الموالي.

2- خطأ في مسك رقم بطاقة التعريف الوطنية لولي أمر التلميذ(ة)

بخصوص معالجة الشكايات المرتبطة بخطأ في مسك بيانات بطاقة التعريف الوطنية لولي أمر التلميذ(ة)، تجدر الإشارة إلى أن تدبير هذا النوع من الشكايات يتم حسب الحالات التالية :

- **الحالة 1:** وجود خطأ في مسك إسم ونسب ولي أمر التلميذ(ة)، والذي قد يدفع مسؤولي مؤسسة "بريد بنك" إلى عدم تسليم المنحة للمعني(ة) بالأمر، وذلك نظرا لعدم تطابق المعطيات الواردة في لائحة الأسر المستفيدة من التحويل المالي مع تلك الواردة في بطاقة التعريف الوطنية المقدمة من طرف ولي أمر التلميذ(ة)؛
- **الحالة 2:** وجود خطأ في مسك رقم بطاقة التعريف الوطنية لولي أمر التلميذ(ة)، مما قد يؤدي إلى عدم قبول أهلية هذا الأخير بعد إجراء عملية تقاطع بيانات الأسر المسجلة في البرنامج مع قاعدة "راميد" وهي العملية التي تشرف عليها وزارة الداخلية، أو عدم قيام مؤسسة "بريد بنك" بدفع المنحة نظرا لعدم تطابق المعطيات الواردة في لائحة الأسر المستفيدة من التحويل المالي مع تلك الواردة في بطاقة التعريف الوطنية المقدمة من طرف ولي أمر التلميذ(ة)؛

وتتم معالجة هاتين الحالتين من طرف السيد(ة) مدير(ة) المؤسسة من خلال شكايتين اثنتين بعد التحقق من دقة المعطيات الواردة بهما كما يلي :

- شكاية أولى تهم تصحيح الخطأ الوارد في مسك رقم بطاقة التعريف الوطنية لولي أمر التلميذ(ة)؛
- شكاية ثانية لعدم استخلاص المنحة من طرف المعني(ة) بالأمر خلال فترة التحويل المالي المنتهية.

3- تغيير الوصي

بخصوص الشكاية المتعلقة بتغيير الوصي للتلميذ(ة) المستفيد(ة) من برنامج "تيسير"، يتعين على المشتكي(ة) تقديم شهادة إدارية صادرة عن السلطات المحلية تحدد الوصي الجديد للتلميذ(ة) المستفيد(ة).

- وفي هذا الصدد، يتعين على السيد(ة) مدير(ة) المؤسسة التحقق من الدافع لتقديم طلب تغيير الوصي من طرف المشتكي(ة) والذي قد يشمل إحدى الأسباب التالية :
- غياب الوصي السابق نظرا لعدة أسباب نذكر منها الهجرة من أجل العمل، المرض/إعاقة، السفر لمدة طويلة، مشاكل مع القضاء...
 - وفاة الوصي السابق؛
 - حالة طلاق أبوي التلميذ(ة).

الوثائق المطلوبة:

- طلب إعادة التسجيل في برنامج "تيسير" معاً وموقع، مع تحديد المعلومات الخاصة بالوصي الجديد؛
- شهادة إدارية مسلمة من طرف السلطات المحلية تثبت ضرورة تغيير الوصي، مع تحديد السبب لهذا التغيير (غياب الوصي السابق، وفاته، طلاق أبوي التلميذ(ة)...)؛
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للوصي الجديد للتلميذ(ة)؛
- نسخة من بطاقة "راميد" سارية المفعول أو وصل إيداع ملف طلب الحصول على هذه البطاقة من طرف الوصي الجديد، بالنسبة للمؤسسات التعليمية المنتمية لمجال الاستهداف الجديد (مجال التوسيع الجغرافي للبرنامج) والتي تستوجب التوفر على بطاقة "راميد" سارية المفعول كشرط أساسي للاستفادة من البرنامج.

4- عدم استخلاص المنحة الدراسية خلال فترة تنفيذ التحويل المالي

بخصوص تدبير الشكايات المتعلقة بعدم استخلاص المنحة الدراسية خلال تنفيذ فترة التحويل المالي، والذي قد يعود لإحدى الأسباب التالية :

- خطأ في مسك المعطيات المتعلقة بإسم ونسب ولي أمر التلميذ(ة)، والذي يترتب عنه عدم تسليم المنحة من طرف الوكالة البريدية للمعني(ة) بالأمر نظرا لعدم تطابق المعطيات الواردة في لائحة الأسر المستفيدة من التحويل المالي مع تلك المتضمنة في بطاقة التعريف الوطنية المقدمة من طرف ولي أمر التلميذ(ة)؛
- خطأ في مسك رقم بطاقة التعريف الوطنية لولي أمر التلميذ(ة)، والذي يترتب عنه عدم قبول أهلية هذا الأخير، جراء عملية تقاطع بيانات الأسر المسجلة في البرنامج مع قاعدة "راميد"، أو عدم تسليم الوكالة البريدية منحة "تيسير" للمعني(ة) بالأمر نظرا لعدم تطابق المعطيات الواردة في لائحة الأسر المستفيدة من التحويل المالي مع تلك الواردة في بطاقة التعريف الوطنية المقدمة من طرف ولي أمر التلميذ(ة).

ولمعالجة هذا النوع من الشكايات، يتعين على السيد(ة) مدير(ة) المؤسسة التعليمية التحقق من دقة المعطيات المذكورة أعلاه، حيث يمكن تمييز أربع حالات كما يلي :

- **الحالة 1: المشتكي(ة) مدرج(ة) في لائحة الأسر غير المؤهلة للاستفادة من برنامج "تيسير" وذلك لكون المشتكية تستفيد من برنامج "دعم الأرامل" حيث لا يمكن للمعنية بالأمر الجمع بين أكثر من برنامج للدعم الاجتماعي؛**
- **الحالة 2: المشتكي(ة) مدرج(ة) في لائحة الأسر غير المؤهلة للاستفادة من برنامج "تيسير" وذلك بسبب عدم توفره على بطاقة "راميد" سارية المفعول. وفي حالة تجديد هذه البطاقة من طرف المعني(ة) بالأمر فقد يصبح مؤهلا للاستفادة من التحويل المالي الموالي؛**
- **الحالة 3: المشتكي(ة) مدرج(ة) في لائحة الأسر التي تعذر عليها استخلاص المنحة خلال فترة التحويل المالي وذلك بسبب وجود خطأ في الاسم أو النسب. وفي هذه الحالة ينبغي للمعني(ة) بالأمر تقديم شكاية بعدم استخلاص المنحة خلال التحويل المالي المنتهي للسيد(ة) مدير(ة) المؤسسة التعليمية من أجل معالجة هذا الخطأ على مستوى البرنامج المعلوماتي وتمكين المشتكي(ة) من التوصل بالمنحة غير المستخلصة خلال التحويل المالي الموالي؛**
- **الحالة 4: المشتكي(ة) مدرج(ة) في لائحة الأسر التي تعذر عليها استخلاص المنحة خلال فترة التحويل المالي وذلك بسبب وجود خطأ في رقم بطاقة التعريف الوطنية للمعني(ة) بالأمر. ويتم معالجة هذه الحالة وفق المسطرة المعتمدة في الحالة رقم (03).**

المصدر: الدليل المسطري المحين للبرنامج 2019.