

SYSTEME D'INFORMATION ET DE  
COMMUNICATION ADMINISTRATIVE  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

Case réservée au Bureau Central des Relations avec le Citoyen

**Référence :** Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics placés sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.  
Tel que modifié par l'arrêté en date du .....  
(Jort n° ..... du .....)

**Organisme :** Office National des Postes  
**Domaine de la prestation :** Services Postaux  
**Objet de la prestation :** Expédition d'un envoi recommandé avec valeur déclarée destiné à l'intérieur du pays

Conditions d'obtention

- Paiement de la taxe postale ;
- Fournir une facture justifiant la valeur déclarée ;
- Respect des régimes postaux :
  - \* Dimensions : Conformément aux normes en vigueur ;
  - \* Poids maximum : 2 kg en général ;
- Adresse lisible contenant obligatoirement le code postal ;
- Pochette obligatoire appropriée répondant à la forme et à la nature des contenus et aux conditions de transport et permettant d'éviter tout danger aussi bien pour les agents que pour les autres envois et les équipements postaux ;
- La pochette doit être scellée et renfermant une indication sur l'expéditeur ;
- Déclaration de la valeur à assurer en tenant compte de la valeur maximale autorisée : 5000 D ;
- Doit être obligatoirement mis dans les pochettes .

Pièces à fournir

l'imprimé correspondant.

Etapes de la prestation	Intervenants	délais
- Dépôt de l'envoi par l'expéditeur ;	- Bureau de poste	- Immédiat
- Délivrance du reçu de dépôt ;	- Bureau de dépôt	- Immédiat
- Délivrance de l'envoi au destinataire .	- Bureau de poste assurant la distribution ou le centre de distribution	- envoi prioritaire: dans la limite de 2 jours ouvrables après le dépôt - Envoi ordinaire: dans la limite de 3 jours ouvrables à compter de la date du dépôt

Lieu de dépôt du dossier

**Service :** Bureaux de poste

Lieu d'obtention de la prestation

**Service :** Bureaux de poste

Délai d'obtention de la prestation

Envoi prioritaire (jusqu'au 20 g) : dans la limite de 2 jours ouvrables après le dépôt.  
Envoi ordinaire : dans la limite de 3 jours ouvrables à compter de la date de dépôt.

Références législatives et / ou réglementaires

- Loi n° 98 - 38 du 02 juin 1998 relative au code de la poste.
- Arrêté du ministre de l'Industrie du 16 novembre 1995 relatif à l'approbation des normes tunisiennes concernant les enveloppes postales (NT-23-114/1995 : Enveloppes postales. Caractéristiques des enveloppes destinées au tri automatique).
- Décision commune des Ministres du commerce et des technologies de la communication du 17 juin 2002 fixant les tarifs applicables aux services de base dans les régimes intérieur et international.
- Décision du Directeur Général de l'Office National des Postes du 17 juin 2002 portant fixation des tarifs applicables dans les régimes interne et international aux services autres que les services de base et révision du montant des prix relatifs à la conception des timbres poste.

SYSTEME D'INFORMATION ET DE  
COMMUNICATION ADMINISTRATIVE  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

Case réservée au Bureau Central des Relations avec le Citoyen

**Référence :** Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics placés sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.  
Tel que modifié par l'arrêté en date du .....  
(Jort n° ..... du .....)

**Organisme :** Office National des Postes  
**Domaine de la prestation :** Services Postaux  
**Objet de la prestation :** Traitement d'une réclamation relative à un envoi enregistré (lettre recommandée / valeur déclarée) destiné à l'intérieur du pays

Conditions d'obtention

- Présenter le reçu du dépôt de l'envoi 517 ;
- En cas de présentation du reçu 517 les réclamations sont acceptées gratuitement dans un délai de 6 mois à partir du lendemain du jour du dépôt de l'envoi. A défaut, payer des frais de recherche soit 1 dinar pour une période inférieure à 6 mois ;
- Si le réclamant désire envoyer sa réclamation par les moyens des télécommunications ou par rapid poste. Il doit payer des frais y afférent ;
- Les réclamations sont déposées dans tous les bureaux de poste ;
- Le réclamant peut contacter le centre d'appel 1828 ou au le bureau des relations avec le citoyen.

Pièces à fournir

- le formulaire de la réclamation (846 / 1437) ;
- Reçu de dépôt ;
- A défaut, une taxe de recherche est à payer : pour une période de moins de 6 mois (1dinar).

Etapes de la prestation	Intervenants	délais
- Remplir le formulaire de la réclamation ;	- L'expéditeur	- Immédiat
- Réception et enregistrement de la réclamation ;	- Bureau de poste, BRC ou Centre d'appel 1828	- Immédiat
- Répondre au réclamant.	- Bureau de poste, BRC, Centre d'appel 1828	- Une semaine au moins et avant un mois à compter de la date de dépôt de la réclamation

Lieu de dépôt du dossier

**Service :** de préférence le lieu de dépôt de l'envoi ordinaire recommandé avec valeur déclarée ou BRC ou Centre d'appel 1828

Lieu d'obtention de la prestation

**Service :** de préférence le lieu de dépôt de l'envoi recommandé avec valeur déclarée ou Bureau des relations avec le citoyen ou Centre d'appel 1828

Délai d'obtention de la prestation

Une semaine au moins et avant un mois à compter de la date de dépôt de la réclamation

Références législatives et / ou réglementaires

- Loi n° 98 - 38 du 02 juin 1998 relative au code de la poste.
- Arrêté du Ministre des Communications de 15 août 1995 fixant la liste des questions relatives aux prestations administratives relevant des attributions du Ministère des Communications et nécessitant des réponses motivées en cas de refus des réclamations des citoyens.
- Arrêté du Ministre de l'Industrie du 16 novembre 1995 relatif à l'approbation des normes tunisiennes concernant les enveloppes (NT-23-114/1995 : Enveloppes postales. Caractéristiques des enveloppes destinées au tri automatique).
- Circulaire du Directeur Général de l'Office National des Postes n° 76 du 21 juin 2001.