

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 places 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 recommandé destiné à l'étranger

Conditions d'obtention

- Les réclamations sont recevables aux cours des 6 mois qui suivent le jour de dépôt de la correspondance ;
- Dépôt de la réclamation par l'expéditeur ou le destinataire ;
- Les réclamations sont acceptées gratuitement toutefois si le réclamant désire envoyer sa réclamation par les moyens de télécommunication ou par Rapid-Poste, il doit payer les frais y afférents ;
- Servir le formulaire adopté au niveau international dans tous ses détails : utiliser de préférence les caractères arabes ou latins et les chiffres arabes ;
- La réclamation peut être déposée au Centre d'appel 1828 ou au bureau des relations avec le citoyen.

Pièces à fournir

- le formulaire ;
- Présenter le reçu de dépôt ;
- A défaut, il faut payer les frais de recherche : pour une période de moins de 6 mois (un dinar).

Étapes de la prestation	Intervenants	délais
- Servir la réclamation ; - Prendre en charge la réclamation et l'inscrire sur un registre spécial ;	- Client - Bureau de Poste d'émission, Centre d'appel 1828, BRC, Direction du courrier	- Immédiat
- Répondre au réclamant.	- Bureau de Poste, BRC, Centre d'appel 1828	- Dans un délai ne dépassant pas les 2 mois à partir de la date du dépôt de la réclamation

Lieu de dépôt du dossier

Service : il est préférable de déposer la réclamation au bureau du dépôt de l'envoi recommandé

Lieu d'obtention de la prestation

Service : bureau de dépôt de la réclamation

Délai d'obtention de la prestation

Dans un délai ne dépassant pas les 2 mois à partir de la date du 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 du 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 aux réclamations des citoyens.
- 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.
- Circulaire du Directeur Général de l'Office National des Postes n° 76 du 21 juin 2001
- Convention Postale internationale

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 places 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 accusé de réception destiné à l'étranger

Conditions d'obtention

- Paiement des frais postaux ;
- Respect de la législation postale en vigueur :
 - * Dimension : les normes en vigueur
 - * Poids maximum : 2 kg ;
- Adresse claire et lisible écrite en caractères arabes ou latins et chiffres arabe ;
- Emballage obligatoire compatible avec la forme et la nature des contenus et les conditions de transport. L'emballage doit permettre d'éviter tout risque pour les agents, pour les autres envois ou pour le matériel postal ;
- Doit être obligatoirement mis dans une enveloppe.

Pièces à fournir

- L'imprimé de recommandation ;
- Le formulaire d'accusé de réception.

Étapes de la prestation	Intervenants	délais
- Dépôt de l'envoi par l'expéditeur ;	- Le client	- Immédiat
- Remplir l'accusé de réception ;		- Immédiat
- Remettre le reçu du dépôt au client ;	- Le bureau de poste du dépôt.	
- Livraison de l'envoi ;	- Bureau de poste de distribution.	- dans une semaine à partir du jour de dépôt
	- Le bureau de poste de dépôt.	- dans une semaine à partir de la date de livraison de l'envoi au destinataire.
- Livraison de l'accusé de réception à l'expéditeur.		

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

- Livraison de l'envoi au destinataire : dans une semaine à partir du jour de dépôt
- Livraison de l'accusé de réception à l'expéditeur : dans une semaine à partir de la date de livraison de l'envoi au destinataire.

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 de 16 novembre 1995 relatif à l'approbation des normes tunisiennes concernant les enveloppes postales.
- 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.