

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 : Dépôt d'un télégramme

Conditions d'obtention

- Le texte du télégramme ne doit pas comporter des expressions interdites ou contraires aux bonnes mœurs ;
- pour les télégrammes adressés au président de la république, au président de la chambre des députés au premier Ministre et aux membres du gouvernement ainsi que pour les télégrammes de décès, présentation complète et précisée de l'identité par l'expéditeur : Le nom, prénom, profession, adresse, numéro et date de la C.I.N ;
- Le texte doit être rédigé en caractères et en chiffres arabes ou latins en utilisant une seule langue pour la totalité du texte ;
- L'écriture du titre et du texte doit être claire et facile à lire ;
- Les télégrammes déposés en fin de journée sont distribués le jour suivant la date du dépôt à partir de 8 heures du matin ;
- Paiement des frais postaux.

Pièces à fournir

- le texte du télégramme sur le formulaire spécial ou papier simple ;
- Présentation de la C.I.N pour les cas mentionnés aux conditions d'obtention.

Étapes de la prestation	Intervenants	délais
- Dépôt du télégramme par l'expéditeur ;	- Bureaux de poste	- Immédiat
- Délivrance d'un reçu au client ;	- Bureau de poste	- Immédiat
- Enregistrement et envoi du télégramme ;	- Bureau de poste	
- Délivrance du télégramme au destinataire.	- Centres de distribution	- Une heure au moins après l'arrivée du télégramme au centre de distribution et selon le secteur de distribution avec un maximum de 24 heures à partir du dépôt du télégramme

Lieu de dépôt de dossier

Service : Bureaux de poste

Lieu d'obtention de la prestation

Service : Bureaux de poste

Délai d'obtention de la prestation

24 heures à partir du dépôt du télégramme

Références législatives et / ou réglementaires

- Loi n° 98 - 38 du 02 juin 1998 relatif au code de la poste.
- 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.

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 télégramme

Conditions d'obtention

- La réclamation peut être présentée par écrit ou verbalement, par l'expéditeur ou le destinataire dans n'importe quel bureau de poste. Il est préférable de présenter la réclamation dans le bureau de dépôt ou de distribution du télégramme ou par l'intermédiaire du centre d'appel 1828 ou le BRC ;
- Les réclamations doivent être présentées dans un délai ne dépassant pas 6 mois à partir de la date du dépôt du télégramme ;
- Les réclamations sont acceptées gratuitement toutefois si le réclamant désire envoyer sa réclamation par Rapid-Poste ou par les moyens de télécommunications, il doit payer les frais y afférents .

Pièces à fournir

- Présentation de la carte d'Identité Nationale ;
- Reçu de dépôt d'un télégramme. En cas de non présentation, il faut payer les frais de recherche pour une période inférieure à 6 mois (1 dinars).

Étapes de la prestation	Intervenants	délais
- Réception et enregistrement de la réclamation ;	- bureau de dépôt ou centre d'appel 1828 ou BRC	- Immédiat
- Procéder aux recherches auprès des parties intervenantes (Bureau de dépôt, Centre d'émission et de réception, Central télégraphique, Bureau de distribution) ;		
- Répondre au réclamant.	- centre d'appel 1828, bureau de poste, BRC	- 3 jours ou plus selon le secteur de distribution

Lieu de dépôt de dossier

Service : Bureaux de poste - centre d'appel 1828 - BRC

Lieu d'obtention de la prestation

Service : Bureaux de poste - centre d'appel 1828 - BRC

Délai d'obtention de la prestation

3 jours ou plus et selon le secteur de distribution

Références législatives et / ou réglementaires

- Loi n°98-38 du 2 Juin 1998 relatif au code de la poste.
- 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.
- Arrêté de Monsieur le Ministre des technologies de la communication du 31 juillet 2001 paru au Jort n° 69 février 2001.