

Système 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 d'information et de renseignement aux citoyens  
**Objet de la prestation :** Services du centre d'Appel 1828

**Conditions d'obtention**

Tout citoyen désirant avoir une information sur la poste tunisienne.

**Pièces à fournir**

Aucune.

Etapes de la prestation	Intervenants	Délais
- appeler le 1828 ; - accueillir et prendre en charge le client ; *en terme de besoin en information (services offerts, tarification et procédure) *suivi électronique des envois Rapid-Poste *réclamations : l'enregistrer, lui affecter une référence et la transmettre aux services concernés pour suivi et traitement ; - répondre au réclamant .	- Client - Centre d'Appel  - Centre d'Appel - Centre d'Appel - Centre d'Appel	- Immédiat  - Immédiat  - Immédiat  - Une semaine

**Lieu de dépôt du dossier**  
 Service : Centre d'Appel au n° 1828

**Lieu d'obtention de la prestation**  
 Service : Centre d'Appel au n° 1828

**Délai d'obtention de la prestation**

-Immédiatement et selon la demande du client pour les informations et le suivi des envois Rapid-poste.  
 -Une semaine pour les réclamations.

**Références législatives et/ou réglementaires**

- Loi n°98-38 du 2 juin 1998 relative au code de la Poste.  
 - Décision du Ministre des technologies de la Communication n°4 du 16 janvier 2001.

Système d'Information  
et de Communication Administrative  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

**Case réservée au Bureau Central des Relation 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 financiers de la Poste  
**Objet de la prestation :** Emission d'un mandat international

**Conditions d'obtention**

- déposer un dossier de transfert ;
- obtenir l'autorisation de transfert ;
- payer le montant du mandat (respecter les montants maximum fixés dans les accords bilatéraux) ;
- payer les droits d'émission.

**Pièces à fournir**

- imprimé réservé au mandat international ;
- dossier de transfert ;
- autorisation de transfert de fonds.

Etapes de la prestation	Intervenants	Délais
- vérifier le dossier de transfert ; - délivrer l'autorisation de transfert ; - vérifier les indications du mandat et de l'autorisation de transfert - percevoir le montant et la taxe postale ; - émettre le mandat ; - remettre un reçu au client.	- Direction Régionale des Postes concernée - Direction Régionale des Postes concernée - Bureau de poste  - Bureau de poste - Bureau de poste - Bureau de poste	- Immédiat    - Immédiat

**Lieu de dépôt du dossier**  
 Service : Directions Régionales des Postes et bureaux de Poste

**Lieu d'obtention de la prestation**  
 Service : bureaux de Poste

**Délai d'obtention de la prestation**  
 Immédiat

**Références législatives et/ou réglementaires**

- Loi n°98-38 du 2 juin 1998 relative au code de la Poste.
- Arrêté du Ministre des Communications du 31 décembre 1996 fixant les tarifs postaux et financiers du régime international.