

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 publiques 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 :** Traitement d'une réclamation relative à un mandat postal du régime interne

**Conditions d'obtention**  
- être l'expéditeur ou le destinataire du mandat en question ;  
- les réclamations sont acceptées gratuitement dans un délai maximum d'une année à partir de la date d'émission du mandat par l'expéditeur ou le destinataire.

**Pièces à fournir**  
- Imprimé de réclamation ;  
- reçu ou indications d'émission du mandat litigieux.

Etapes de la prestation	Intervenants	Délais
- servir l'imprimé de réclamation ; - prendre en charge la réclamation et l'inscrire sur un registre spécial ; - vérifier les documents avec les parties concernées ; - répondre au réclamant.	- client - bureau de Poste, centre d'appel 1828, BRC - bureau de Poste et CEF et centre des mandats - bureau de poste, centre des mandats, BRC, centre d'appel 1828	- immédiat   - dans un délai de 15 jours à partir de la date de dépôt de la réclamation pour les cas ordinaires et dans 1 mois pour les cas nécessitant une enquête approfondie

**Lieu de dépôt du dossier**  
**Service :** Bureaux de Poste - Centre d'exploitation financière (CEF)-Centre d'appel 1828-Bureau des relations avec le citoyen

**Lieu d'obtention de la prestation**  
**Service :** Bureaux de Poste,

**Délai d'obtention de la prestation**  
dans un délai de 15 jours à partir de la date de dépôt de la réclamation pour les cas ordinaires et 1 mois pour les cas nécessitant une enquête approfondie

**Références législatives et/ou réglementaires**  
- Loi n°98-38 du 2 juin 1998 relative au code de la Poste.  
- Décret n°97-82 du 20 janvier 1997 fixant les tarifs postaux et financiers applicables dans le régime interne.  
- 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.

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 publiques 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 :** Traitement d'une réclamation relative à un mandat postal international

**Conditions d'obtention**  
- les réclamations sont recevables dans un délai maximum de 6 mois à partir de la date d'émission du mandat ;  
- la réclamation est gratuite néanmoins, si le réclamant demande une transmission télégraphique, une taxe est à payer ;  
- servir l'imprimé réservé à cet effet en utilisant les lettres latines et les chiffres arabes.

**Pièces à fournir**  
- présenter le reçu ou les indications d'émission du mandat ;  
- L'imprimé réservé à cet effet.

Etapes de la prestation	Intervenants	Délais
- servir la réclamation ; - prendre en charge la réclamation et l'inscrire sur un registre spécial ; - répondre au réclamant.	- client - bureau de Poste d'émission centre d'appel 1828-bureau des relations avec le citoyen - centre des mandats - bureau de paiement	- immédiat   - 2 mois à partir de la date de la réclamation

**Lieu de dépôt du dossier**  
**Service :** Bureaux de Poste- centre d'appel 1828-bureau des relations avec le citoyen

**Lieu d'obtention de la prestation**  
**Service :** Bureaux de Poste- centre d'appel 1828-bureau des relations avec le citoyen

**Délai d'obtention de la prestation**  
2 mois à partir de la date de la réclamation

**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 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.  
- Arrêté du Ministre des Communications du 31 décembre 1996 relatif à la fixation des tarifs postaux et financiers applicables dans le régime international.