

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 : L'Office National Des Postes
Domaine de la prestation : Services financiers de la Poste
Objet de la prestation : Octroi d'une attestation de paiement d'un chèque postal international

Conditions d'obtention
Le demandeur est le bénéficiaire du post- chèque international qui doit être payé au bureau de poste .

Pièces à fournir
- Pièce de garantie ;
- Présentation d'un passeport valable .

Etapas de la prestation	Intervenants	Délais
- Vérification de la conformité du post chèque ; - Délivrance de l'attestation .	Bureau de poste	Immédiat

Lieu de dépôt du dossier
Service : bureau de poste où le chèque a été payé

Lieu d'obtention de la prestation
Service : bureau de poste

Délais 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.
- Décret n°1995-1670 du 4 septembre 1995 fixant la liste des certificats administratifs pouvant être délivrés par les services du Ministère des Communications à ses usagers.

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 : Traitement d'une réclamation relative aux opérations des comptes courants postaux

Conditions d'obtention
- Le bénéficiaire doit être titulaire d'un compte courant ou mandaté par le titulaire ;
- Ne pas dépasser un délai de 3 ans à partir de l'exécution de l'opération objet du litige.

Pièces à fournir
- Demande signée par le demandeur ;
- Les données relatives à l'opération objet de la réclamation.

Etapas de la prestation	Intervenants	Délais
- Réception et enregistrement de la réclamation ; - Révision des documents et recherche ; - Réponse au client.	- Bureau de poste, centre d'appel 1828, BRC - centre d'exploitation financière - Centre des Chèques Postaux, BRC ou centre d'appel 1828	Maximum 15 jours à partir du dépôt de la réclamation

Lieu de dépôt du dossier
Service : Bureaux de poste, centre d'exploitation financière, centre des chèques postaux, centre d'appel 1828, BRC

Lieu d'obtention de la prestation
Service : lieu du dépôt du dossier

Délais d'obtention de la prestation
Maximum 15 jours à partir du dépôt de la réclamation

Références législatives et / ou réglementaires
- Loi n° 98-38 du 02 juin 1998 relative au code de la poste .
- Loi n° 90-97 du 1 novembre 1990 relative aux comptes courants postaux.
- 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 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.