

Personnel



REPUBLIKAN'I MADAGASIKARA  
Fivavany - Farihinjany - Fandrosoana

*Le Premier Ministre  
Chef du Gouvernement*

Antananarivo, le 17 JUN 2016

N° 252 - PM / CAB

DESTINATAIRES IN FINE

Objet : Standards de service.

Mesdames, Messieurs,

La pratique de la bonne gouvernance et la restauration de l'Etat de droit garantissent la performance, l'efficacité et la crédibilité des institutions publiques. A ce titre, les points ci après sont à mettre en œuvre au niveau de chaque service de l'administration :

1. Port de badge obligatoire pour tout le personnel et les visiteurs, enregistrement de l'identité de tous les visiteurs ainsi que l'objet de leurs visites.
2. Information sur l'horaire de travail : 8 heures de travail effectif par jour, préciser l'heure d'entrée et de sortie ainsi que la pause déjeuner.
- 3. Affichage du plan de masse pour orienter les visiteurs.
- 4. Affichage de la liste de tous les services offerts, les pièces nécessaires, le coût et le délai d'exécution des opérations y compris pour les réponses aux correspondances.
- 5. Affichage de la photo de chaque agent et du chef hiérarchique avec leur numéro matricule devant chaque bureau et ostensiblement à côté de chaque fonctionnaire.
6. Mise en place de boîte de doléances à un endroit des plus visibles, dépouillage périodique et consignation dans un PV en vue d'amélioration de la performance des prestations.
7. Pour chaque évènement nécessitant la mobilisation de fonds : atelier, réunion, célébration... affichage de toutes les dépenses engagées à l'entrée.
8. Centralisation des données/rapports aussi bien physiques qu'électroniques au niveau du chef hiérarchique.
9. Réunion hebdomadaire de staff au niveau de chaque direction/service et dresser le PV y afférent.
10. Accueil respectueux des visiteurs. Refus catégorique de la présence et des interventions des rabatteurs dans tous les services publiques.

Tous les points supra sont à implémenter dans un délai de trois (03) mois à compter de la date de publication dans tous les bureaux de l'administration (ministères, organismes rattachés, services techniques déconcentrés et collectivités territoriales décentralisées).



MANANTALY Solonandrasana Olivier

Copie à: Son Excellence Monsieur le Président de la République de Madagascar  
Destinataires : - Tous les Ministres  
- Tous les responsables des organismes rattachés à la Primature