

NOTE DE SERVICE N° 184 - MFB/DGD/DCQP/DU 08 OCT 2024

A Mesdames et Messieurs

- L'inspecteur Général
- Les Inspecteurs Généraux Adjointes
- Les Directeurs Centraux
- Les Directeurs Régionaux
- Le Commandant du GIRA
- Le Commandant de l'UMIR

Objet : Intégration des Assistantes et Secrétaires de direction
au collège des points focaux de la TUC

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses relations avec les usagers-clients, partenaires et autres parties intéressées, la Direction Générale des Douanes s'est dotée d'une plateforme électronique de recueil et de traitement des plaintes et réclamations-clients, dénommée la « **Tribune de l'Usager-Client (TUC)** ».

En vue d'optimiser ladite plateforme, j'invite les responsables ci-dessus, à désigner une Secrétaire ou une Assistante de Direction chargée d'assurer la veille électronique.

Celles-ci, auront pour rôle de reverser dans la plateforme le traitement des requêtes reçues physiquement dans leurs services respectifs.

A cet effet, une session de formation à l'utilisation de la « **Tribune de l'Usager-Client** » est prévue le **jeudi 17 octobre 2024, à 09 heures, à l'Ecole Nationale des Douanes.**



Le Directeur Général

Le Directeur
Général

Général DA Pierre A.

Commandeur de l'Ordre National