

## BILAN PARTIEL DE LA TRIBUNE DE L'USAGER CLIENT

AU PREMIER SEMESTRE 2022.

### ▪ Au titre des activités de la tribune de l'usager-client

La Direction Générale des Douanes a procédé le **jeudi 08 juillet 2021** à l'auditorium de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire (CCI-CI), au lancement officiel des activités de la plateforme dénommée **TRIBUNE DE L'USAGER CLIENT**.

A douze (12) mois de fonctionnement, nous enregistrons 190 requêtes réparties comme suit :

Usagers Anonymes	Usagers Particuliers	Usagers Professionnels	TOTAL Requêtes
86	92	12	190

### **BILAN DU TRAITEMENT DES REQUÊTES**

Le système a enregistré :

- Cent soixante-six (166) requêtes traitées ;
- Vingt-quatre (24) requêtes en cours de traitement.

Les services de **DCQP, DSDPSS, DARRV, DRC**, sont les plus sollicités et les requêtes sont essentiellement des demandes d'information. Elles portent sur :

- ✓ La procédure de dédouanement de marchandises ;
- ✓ Les droits et taxes de douanes ;
- ✓ Le concours d'entrée à l'école des Douanes

Quant aux plaintes et réclamations, elles sont généralement relatives au :

- ✓ Mauvais accueil de l'usager
- ✓ Paiement d'une amende non comprise
- ✓ Véhicule vendu aux enchères sur une liste de marchandises diverses
- ✓ Racket

Il faut noter que plus de **87%** des requêtes formulées par les partenaires de la DGD ont été traitées. En définitive, il convient d'indiquer que La **TRIBUNE DE L'USAGER-CLIENT** se positionne comme étant une plateforme qui permettra à notre

Administration d'améliorer la qualité de ses prestations de service par la prise en compte des observations, critiques et suggestions de ses usagers-clients.

Pour ce faire, une communication accrût et permanente à l'utilisation de cette plateforme est indispensable.