

آجال الرد

عندما يكون الملف كاملا يجب على المصلحة أن ترسل إلى طالب الخدمة ردًا

* عبر البريد (في أجل لا يتجاوز 21 يوما)

* البريد الإلكتروني (في أجل لا يتجاوز 48 ساعة)

* الهاتف (مباشرة أو في أجل لا يتجاوز 24 ساعة)

- إمّا بالإجابة حول محتوى الملف،
- وفي حالة استحالة احترام الأجال المحددة، يجب إرسال إجابة تبين فيه المصلحة الأجال المتوقعة لمعالجة الملف أو تعرض فيه على طالب الخدمة الاتصال بالمصلحة.

و عندما يكون الملف منقوصا، تطلب المصلحة من طالب الخدمة كتابيا أو هاتفيا معلومات إضافية في أجل لا يتجاوز أسبوعين وعند تلقي المعلومات المطلوبة يجب احترام أجل 21 يوما لمدّ طالب الخدمة بإجابة. يجب ذكر العنوان الإلكتروني الذي يمكن لطالب الخدمة أن يرسله في الوثائق التي تسلمها المصلحة.

حالات خاصة

- عند توجيه طالب الخدمة نحو مصلحة أخرى يجب إعلامه بذلك في أجل لا يتجاوز أسبوعا مع بيان اسم وعنوان المصلحة التي وجهت رسالته نحوها.
 - في حالة الطلبات التي لا يسمح القانون التعهد بها عبر البريد الإلكتروني يجب إعلام طالب الخدمة بذلك وبضرورة تجديد طلبه بالبريد العادي.
- تستثنى من هذه المبادئ كل المراسلات البريدية والإلكترونية الشائنة والمخالفة للصواب والإرساليات الآلية أو العروض التجارية.