



المملكة المغربية  
ⵜⴰⴳⴷⴰⵢⵜ ⵏ ⵏⴰⴳⴷⴰⵢⵜ  
رئيس الحكومة

وزارة إصلاح الإدارة  
والوظيفة العمومية

نموذج التقرير السنوي القطاعي

المتعلق بملاحظات واقتراحات وشكايات المرتفقين

برسم سنة 2018

شكاية عبر المحمول  
ANDROID, IOS

بجاجة الى مساعدة  
الو إدارتي 3737  
مركز الاتصال

البوابة الوطنية للشكايات  
CHIKAYA.MA

## الفهرس

### المحور الأول: تعريف الإدارة العمومية المعنية وكذا الخدمات الأساسية التي تقدمها

#### للمرتفقين.....4

1.1. مهام الإدارة المعنية.....5

2.1. الأصناف الأساسية للخدمات المقدمة للمرتفقين.....5

3.1. آلية تدبير الملاحظات والاقتراحات والشكايات المعتمدة حاليا من طرف الإدارة المعنية.....5

### المحور الثاني: المعطيات الإحصائية المتعلقة بالملاحظات والاقتراحات والشكايات

#### المتوصل بها مصنفة حسب مجموعة من المعايير .....6

1.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب المجال الترابي وطبيعة المرتفقين.....7

2.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب طبيعة المرتفقين.....9

3.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب النوع.....9

4.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب السن.....10

5.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب بلد الإقامة.....10

6.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب الموضوع.....10

7.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب وسيلة التوصل بها أو إيداعها.....11

8.2. عدد الشكايات التي تم قبولها حسب الموضوع والمديرية المعنية بها.....11

9.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب تاريخ التوصل بها على مدار كل ثلاثة أشهر

في السنة.....12

10.2. عدد الشكايات حسب حالتها: مقبولة أو مرفوضة.....13

11.2. عدد الشكايات المقبولة حسب الموضوع والجهة.....13

12.2. عدد الشكايات المرفوضة حسب الموضوع والجهة.....14

13.2. عدد الشكايات التي لم تتم معالجتها حسب التعليل الذي استندت عليه الإدارة.....14

- 14.2. عدد الشكايات التي لم تقبل في الشكل وتم الرد على رفضها داخل أجل 15 يوما.....14
- 15.2. عدد الشكايات التي لم تقبل في الشكل ولم يتم الرد على رفضها داخل أجل 15 يوما.....15
- 16.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب الموضوع وحسب الجهة.....16
- 17.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب طبيعة المرتفقين وحسب الجهة....17
- 18.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب الأجل وحسب الموضوع.....18
- 19.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب الأجل وحسب طبيعة المرتفقين....18
- 20.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها وتم الرد عليها بعد مرور 60 يوما منذ التوصل بها حسب  
الجهة وحسب نوعية المرتفقين.....19
- 21.2. عدد الشكايات حسب المرحلة الإدارية.....20

### المحور الثالث: الإجراءات المتخذة والتي سيتم اتخاذها للرفع من جودة الخدمات

- 21.....**العمومية**
- 1.3. ترتيب الخدمات التي تلقت الإدارة بشأنها أكبر عدد من الشكايات والملاحظات والاقتراحات22
- 2.3. التذكير بالأسباب الكامنة وراء الشكايات.....22
- 3.3. الإجراءات المقترحة من أجل الرفع من جودة الخدمات العمومية.....23

## المحور الأول:

تعريف الإدارة العمومية المعنية وكذا الخدمات  
الأساسية التي تقدمها للمرتفقين

### 1.1. مهام الإدارة المعنية

تعرض الإدارة المعنية في هذه الفقرة مهامها الأساسية بطريقة ملخصة مع التركيز بالخصوص على المهام المتعلقة بالخدمات المقدمة للمرتفقين.

### 1.2. الأصناف الأساسية للخدمات المقدمة للمرتفقين

تعرض الإدارة المعنية في هذه الفقرة أنواع الوثائق والرخص الإدارية التي تقدمها وكذا خدماتها الأخرى مع التمييز في هذه الحالات بين الخدمات التي تقدمها عن طريق المصالح المركزية وتلك التي تقدمها عن طريق مصالحها اللامركزية.

### 1.3. آلية تدبير الملاحظات والاقتراحات والشكايات المعتمدة حالياً من طرف الإدارة

#### المعنية

تذكر الإدارة المعنية في هذه الفقرة بالإطار القانوني والتنظيمي التي تعتمد في هذا الإطار وتصف الهياكل الإدارية المسندة لها مهام تلقي وتتبع الشكايات والملاحظات والاقتراحات وكذا طريقة تسييرها وتنسيق العمل بين المصالح المعنية بهذا الشأن.

## المحور الثاني :

المعطيات الإحصائية المتعلقة بالملاحظات والاقتراحات  
والشكايات المتوصل بها مصنفة حسب مجموعة من المعايير

تعرض الإدارة المعنية في هذا المحور المعطيات الإحصائية التي ستمكن من الكشف عن مكامن الخلل التي تطال الخدمات المقدمة، ويتعين أن تتم هذه العملية وفق مجموعة من المعايير نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- متوسط الأجال المسجلة التي تم خلالها معالجة الشكايات والرد عليها،
- عدد المرتفقين الذين تمت الاستجابة لشكايتهم،
- مدى رضا المرتفقين عن آلية معالجة الشكايات،
- تصنيف عدد الشكايات التي تم قبولها حسب المواضيع والجهات والمديريات أو المصالح المعنية بمعالجتها،
- تصنيف الشكايات التي تم رفضها حسب تعليل عدم القبول.

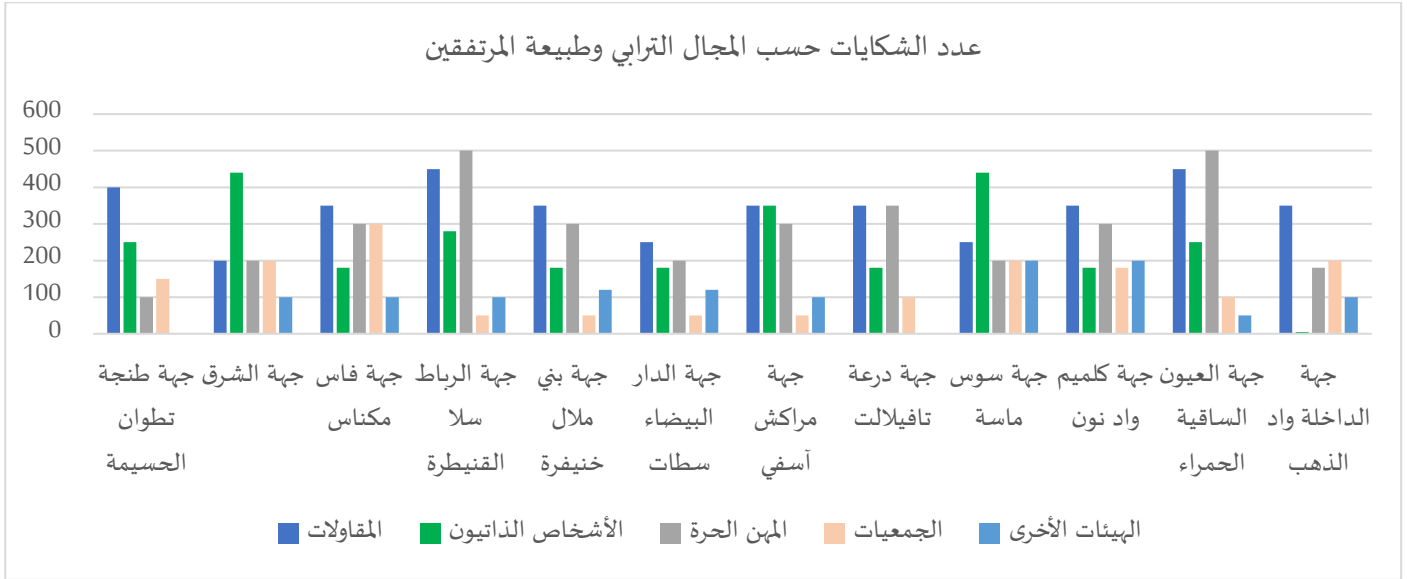
## 1.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب المجال الترابي وطبيعة المرتفقين

في هذه الفقرة، ستقدم الإدارة المعنية توزيع عدد الملاحظات والمقترحات والشكايات الواردة حسب الجهات وحسب طبيعة المرتفقين مع إرفاق الجدول برسم بياني.

### أ. عدد الشكايات حسب المجال الترابي وطبيعة المرتفقين

جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة
طنجة	الداخلة	كلميم	سوس	درعة	مراكش	الدار البيضاء	بني ملال	الرباط	فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة تطوان الحسيمة	
	واد الذهب	واد نون	ماسة	تافيلالت	آسفي	سطات	خنيفرة	القنيطرة				المقاولات
	الحمراء											الأشخاص الذاتيون
												المهن الحرة
												الجمعيات
												الهيئات الأخرى

مثال للرسم البياني المرفق بالجدول:



ب. عدد الملاحظات حسب المجال الترابي وطبيعة المرتفقين

جهة طنجة تطوان الحسيمة	جهة الشرق	جهة فاس مكناس	جهة الرباط سلا القنيطرة	جهة بني مراكش	جهة الدار البيضاء سطات	جهة درعة تافيلالت	جهة سوس ماسة	جهة كلميم واد نون	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة الداخلة واد الذهب	
											المقاولات
											الأشخاص الذاتيون
											المهن الحرة
											الجمعيات
											الهيئات الأخرى



يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال السابق.

ت. عدد الاقتراحات حسب المجال الترابي وطبيعة المرتفقين

جهة طنجة تطوان الحسيمة	جهة الشرق	جهة فاس مكناس	جهة الرباط سلا القنيطرة	جهة بني ملال خنيفرة	جهة الدار البيضاء سطات	جهة مراكش آسفي	جهة درعة تافيلالت	جهة سوس ماسة	جهة كلميم واد نون	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة الداخلية واد الذهب	
												المقاولات
												الأشخاص الذاتيون
												المهن الحرّة
												الجمعيات
												الهيئات الأخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 2.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب طبيعة المرتفقين

في هذه الفقرة، ستقدم الإدارة المعنية توزيع عدد الملاحظات والمقترحات والشكايات الواردة حسب طبيعة المرتفقين.

عدد الملاحظات	عدد الاقتراحات	عدد الشكايات

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 3.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب النوع

في هذه الفقرة، ستقدم الإدارة المعنية توزيع عدد الملاحظات والمقترحات والشكايات الواردة حسب النوع.

عدد الملاحظات	عدد الاقتراحات	عدد الشكايات
		ذكور
		إناث

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

#### 4.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب السن

في هذه الفقرة، ستقدم الإدارة المعنية توزيع عدد الملاحظات والمقترحات والشكايات الواردة

حسب السن.

عدد الملاحظات	عدد الاقتراحات	عدد الشكايات
		من 20 الى 30 سنة
		من 31 الى 40 سنة
		من 41 الى 50 سنة
		من 51 الى 60 سنة
		من 61 الى 70 سنة
		من 71 سنة الى ما فوق

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

#### 5.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب بلد الإقامة

في هذه الفقرة، ستقدم الإدارة المعنية توزيع عدد الملاحظات والمقترحات والشكايات الواردة

حسب بلد الإقامة.

عدد الملاحظات	عدد الاقتراحات	عدد الشكايات
		المغاربة القاطنون بالمغرب
		المغاربة القاطنون بالخارج
		الأجانب القاطنون بالمغرب
		الأجانب الغير قاطنون بالمغرب

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 6.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب الموضوع

توزيع المعطيات حسب موضوعها في هذه الحالة يتغير حسب طبيعة الأنشطة الخاصة بكل إدارة، لذا فإن الحالات المشار إليها بالجدول المقترح أسفله تم عرضها على سبيل المثال لا الحصر.

عدد الملاحظات	عدد الاقتراحات	عدد الشكايات
		تسليم وثيقة إدارية
		سحب أو مراجعة قرار إداري
		إصلاح ضرر
		منح امتياز
		تنفيذ خدمة
		أعمال أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 7.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب وسيلة التوصل بها أو إيداعها

في هذه الفقرة، ستقدم الإدارة المعنية توزيع عدد الملاحظات والمقترحات والشكايات الواردة حسب وسيلة التوصل بها.

عدد الملاحظات	عدد الاقتراحات	عدد الشكايات
		عبر البوابة الوطنية chikaya.ma
		عن طريق الإيداع المباشر بمكتب الضبط من طرف المرتفق
		عن طريق البريد
		عبر الهاتف
		عبر الشبكات الاجتماعية
		شفاهايا بمكاتب الإدارة

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 8.2. عدد الشكايات التي تم قبولها حسب الموضوع والمديرية المعنية بها

في هذه الفقرة، ستقدم الإدارة المعنية توزيع عدد الشكايات حسب المديريات أو الأقسام أو المصالح حسب الحالة أخذا بعين الاعتبار التنظيم المعتمد الخاص بكل إدارة.

المديرية 1	المديرية 2	المديرية 3	المديرية 3	المديرية 4	المديرية 5	
						الموضوع 1
						الموضوع 2
						الموضوع 3
						الموضوع 4
						الموضوع 5
						مواضيع أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 9.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب تاريخ التوصل بها على مدار كل ثلاث

أشهر في السنة

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الملاحظات والاقتراحات والشكايات حسب أرباع السنة.

عدد الملاحظات				عدد الاقتراحات				عدد الشكايات				
الربع 1	الربع 2	الربع 3	الربع 4	الربع 1	الربع 2	الربع 3	الربع 4	الربع 1	الربع 2	الربع 3	الربع 4	
												المقاولات
												المهن الحرة
												الأشخاص الذاتيين
												الجمعيات
												هيئات أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 10.2. عدد الشكايات حسب حالتها: مقبولة أو مرفوضة

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات حسب الحالة.

عدد الشكايات	
	الحالات المصرح بقبولها
	الحالات المصرح برفضها

## 11.2. عدد الشكايات المقبولة حسب الموضوع والجهة

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المقبولة حسب الموضوع والجهة.

جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	الموضوع
طنجة	العيون	كلميم	سوس	درعة	مراكش	الدار البيضاء	بني ملال	الرباط	فاس مكناس	الشرق	الداخلة	1
تطوان	الساقية الحمراء	واد نون	ماسة	تافيلالت	أسفي	سطات	خنيفرة	القنيطرة			واد الذهب	2
الحسيمة												3
												4
												5
												مواضيع أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 12.2. عدد الشكايات المرفوضة حسب الموضوع والجهة

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المرفوضة حسب الموضوع والجهة.

جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	جهة	الموضوع
طنجة	العيون	كلميم	سوس	درعة	مراكش	الدار البيضاء	بني ملال	الرباط	فاس مكناس	الشرق	الحسيمة	الموضوع
تطوان	الساقية الحمراء	واد نون	ماسة	تافيلالت	آسفي	سطات	خنيفرة	سلا القنيطرة				1
												الموضوع
												2
												الموضوع
												3
												الموضوع
												4
												الموضوع
												5
												مواضيع
												أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 13.2. عدد الشكايات التي لم تتم معالجتها حسب التعليل الذي استندت عليه الإدارة

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات غير المعالجة حسب الأسباب.

	موضوع الشكاية معروض على القضاء أو جهة مختصة أخرى أو سبق أن صدر بشأنه مقرر قضائي مكتسب لقوة الشيء المقضي به
	عدم اختصاص الإدارة في موضوع الشكاية
	تبين للإدارة أن الشكاية كيدية أو تتضمن سب أو قذفا
	عدم تقديم الشكاية وفق النموذج المشار اليه في المادة 7 من المرسوم رقم 2.17.265.
	عدم وضوح الشكاية أو عدم ارفاقها بالوثائق والحجج

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 14.2. عدد الشكايات التي لم تقبل في الشكل وتم الرد على رفضها داخل أجل 15 يوما

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المرفوضة والتي تم الرد على رفضها داخل أجل 15

يوما.

حسب موضوع الشكاية											
											الموضوع 1
											الموضوع 2
											الموضوع 3
											الموضوع 4
											الموضوع 5
											مواضيع أخرى
حسب الجهة											
جهة الداخلة واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافياللت	جهة مراكش آسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهة بني ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنيطرة	جهة فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة تطوان الحسيمة
حسب نوعية المرتفقين											
											المقاولات
											المهن الحرة
											الأشخاص الذاتيين
											الجمعيات
											هيئات أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 15.2. عدد الشكايات التي لم تقبل في الشكل ولم يتم الرد على رفضها داخل أجل 15 يوما

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المرفوضة والتي لم يتم الرد على رفضها داخل أجل 15 يوما.

حسب موضوع الشكاية											
											الموضوع 1
											الموضوع 2
											الموضوع 3
											الموضوع 4
											الموضوع 5
											مواضيع أخرى
حسب الجهة											
جهة الداخلة واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافيلالت	جهة مراكش أسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهة بني ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنيطرة	جهة فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة تطوان الحسيمة
حسب نوعية المرتفقين											
											المقاولات
											المهنة الحرة
											الأشخاص الذاتيين
											الجمعيات
											هيئات أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.



## 16.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب الموضوع وحسب الجهة

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المعالجة حسب الموضوع وحسب الجهة.

جهة طنجة تطوان الحسيمة	جهة الشرق	جهة الرباط سلا القنيطرة	جهة بني ملال خنيفرة	جهة الدار البيضاء سطات	جهة مراكش أسفي	جهة درعة تافيلالت	جهة سوس ماسة	جهة كلميم واد نون	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة الداخلية واد الذهب	
											الموضوع 1
											الموضوع 2
											الموضوع 3
											الموضوع 4
											الموضوع 5
											مواضيع أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 17.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب طبيعة المرتفقين وحسب الجهة

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المعالجة حسب طبيعة المرتفقين وحسب الجهة.

جهة الداخلة واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافياللت	جهة مراكش آسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهة بني ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنيطرة	جهة فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة تطوان الحسيمة	
												المقاولات
												المهنة الحررة
												الأشخاص الذاتيون
												الجمعيات
												هيات أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 18.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب الأجل وحسب الموضوع

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المعالجة حسب الموضوع وأجل الاستجابة لها.

خلال 10 أيام بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 11 و 20 يوما بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 21 و 30 يوما بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 31 و 40 يوما بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 41 و 50 يوما بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 51 و 60 يوما بعد التوصل بالشكاية	
						الموضوع 1
						الموضوع 2
						الموضوع 3
						الموضوع 4
						الموضوع 5
						مواضيع أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 19.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب الأجل وحسب طبيعة المرتفقين

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المعالجة حسب طبيعة المرتفقين وحسب أجل الاستجابة لها.

خلال الفترة الممتدة بين 51 و 60 يوما بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 41 و 50 يوما بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 31 و 40 يوما بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 21 و 30 يوما بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 11 و 20 يوما بعد التوصل بالشكاية	خلال 10 أيام بعد التوصل بالشكاية	
						المقاومات
						الأشخاص الذاتيون
						المهن الحرة
						الجمعيات
						هيآت أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 20.2. عدد الشكايات التي تمت معالجتها وتم الرد عليها بعد مرور 60 يوما منذ التوصل بها حسب

### الجهة وحسب نوعية المرتفقين

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المعالجة حسب طبيعة المرتفقين وحسب أجل

الاستجابة لها.

جهة الداخلة واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافياللت	جهة مراكش آسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهة بني ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنيطرة	جهة فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة نطوان الحسيمة	
												المقاولات
												الأشخاص الذاتيين
												المهن الحرّة
												الجمعيات
												هيآت أخرى

يتعين إدراج رسم بياني مرفق بالجدول على غرار المثال بالصفحة 8.

## 21.2. عدد الشكايات حسب المرحلة الإدارية

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات التي تم تلقيها، وعدد الشكايات التي تمت معالجتها وتم إغلاقها وكذا عدد الشكايات التي تمت معالجتها وأعاد فتحها المرتفق لعدم اقتناعه بجواب الإدارة المعنية.

	العدد الكامل للشكايات التي تم تلقيها
	عدد الشكايات التي تم إغلاقها
	عدد الشكايات التي تم إعادة فتحها

## المحور الثالث:

الإجراءات المتخذة والتي سيتم اتخاذها  
لرفع من جودة الخدمات العمومية

تطبيقا للمقتضيات المنصوص عليها في أحكام المادتين 17 و 18 من المرسوم رقم 2.17.265، يمكن للإدارة إجراء أي دراسات أو بحوث بشأن الملاحظات والمقترحات والشكايات التي تتلقاها من المرتفقين من أجل استغلال البيانات ذات الصلة. إن جمع البيانات وتحليلها بشكل دوري، في إطار التقارير القطاعية السنوية، سيسمح للحكومة بالحصول على رؤية شاملة للتدابير التي يجب اتخاذها، بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين.

### 1.3. ترتيب الخدمات التي تلقت الإدارة بشأنها أكبر عدد من الشكايات والملاحظات والاقتراحات

يتعين على الإدارة المعنية أن تعرض الخدمات التي يتلقى القطاع بشأنها أكبر عدد من الملاحظات والاقتراحات والشكايات.

### 2.3. التذكير بالأسباب الكامنة وراء الشكايات

يتعين على الإدارة المعنية عرض الصعوبات أو الاختلالات التي تشكل مصدرا لشكايات المرتفقين حسب الحالات المشار إليها أدناه مع توضيح وتحليل الأسباب الكامنة وراءها بالنسبة لكل حالة.

الأسباب ذات الصلة بالتنظيم الإداري
الأسباب ذات الصلة بالمساطر الادارية
الأسباب المتعلقة بسلوكيات أو أخلاقيات بعض الموظفين
الأسباب المتعلقة بمستوى أداء نظام المعلومات
الأسباب ذات الصلة بالإطار القانوني والتنظيمي
الأسباب المتعلقة بالموارد البشرية
الأسباب المتعلقة بالتمويل والميزانية
أسباب أخرى (يتعين تحديدها)

### 3.3. الإجراءات المقترحة من أجل الرفع من جودة الخدمات العمومية.

يُطلب من الإدارة المعنية تقديم التدابير التي اتخذتها والتي تعتزم اتخاذها، على المدى القصير والمتوسط لتحسين الخدمات المقدمة إلى المرتفقين وكذا الجدولة الزمنية لكل إجراء تعتزم تنفيذه.

الإجراءات المتعلقة بإصلاح تنظيم المصالح
الإجراءات التي تهدف الى تبسيط المساطر
الإجراءات التي تهدف الى تفويض أو نقل بعض الاختصاصات الى المصالح الا ممركرة
الإجراءات التي تهدف الى اعتماد أو تطوير نظام المعلومات
الإجراءات التي تهدف الى تطوير التواصل مع المرتفقين
الإجراءات ذات الاصلة بتدبير الموارد البشرية
إجراءات أخرى (يتعين تحديدها)