



نموذج التقرير السنوي القطاعي

المتعلق بـ ملاحظات واقتراحات وشكایات المرتفقين

برسم سنة 2018

شکایة عبر المحمول
ANDROID, IOS

بجاجة الى مساعدة
آلو إدارتي 3737
مركز الاتصال

البوابة الوطنية للشكاوى
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 والشكایات المعتمدة حاليا من طرف الإدارة المعنية.....	5
المحور الثاني: المعطيات الإحصائية المتعلقة بالملاحظات والاقتراحات والشكایات المتوصّل بها مصنفة حسب مجموعة من المعايير	6
1.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب المجال الترابي وطبيعة المرتفقين.....	7
2.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب طبيعة المرتفقين.....	9
3.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب النوع.....	9
4.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب السن.....	10
5.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب بلد الإقامة.....	10
6.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب الموضوع.....	10
7.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب وسيلة التوصل بها أو إيداعها.....	11
8.2. عدد الشكایات التي تم قبولها حسب الموضوع والمديرية المعنية بها.....	11
9.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب تاريخ التوصل بها على مدار كل ثلاثة أشهر في السنة.....	12
10.2. عدد الشكایات حسب حالتها: مقبولة أو مرفوضة.....	13
11.2. عدد الشكایات المقبولة حسب الموضوع والجهة.....	13
12.2. عدد الشكایات المرفوضة حسب الموضوع والجهة.....	14
13.2. عدد الشكایات التي لم يتم معالجتها حسب التعليل الذي استندت عليه الإدارة.....	14

- 14..... عدد الشكایات التي لم تقبل في الشكل وتم الرد على رفضها داخل أجل 15 يوما
- 15..... عدد الشكایات التي لم تقبل في الشكل ولم يتم الرد على رفضها داخل أجل 15 يوما
- 16..... عدد الشكایات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب الموضوع وحسب الجهة
- 17..... عدد الشكایات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب طبيعة المرتفقين وحسب الجهة
- 18..... عدد الشكایات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب الأجل وحسب الموضوع
- 18..... عدد الشكایات التي تمت معالجتها والاستجابة لها حسب الأجل وحسب طبيعة المرتفقين
- 20..... عدد الشكایات التي تمت معالجتها وتم الرد عليها بعد مرور 60 يوماً من التوصل بها حسب الجهة وحسب نوعية المرتفقين
- 20..... عدد الشكایات حسب المرحلة الإدارية

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

- 21..... العمومية
- 1.3..... ترتيب الخدمات التي تلقت الإدارة بشأنها أكبر عدد من الشكایات والملحوظات والاقتراحات
- 22..... التذكير بالأسباب الكامنة وراء الشكایات
- 23..... الإجراءات المقترحة من أجل الرفع من جودة الخدمات العمومية

المحور الأول:

تعريف الإدارة العمومية المعنية وكذا الخدمات الأساسية التي تقدمها للمرتقين

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 والشكایات المعتمدة حاليا من طرف الإدارة

المعنية

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

المحور الثاني :

المعطيات الإحصائية المتعلقة بالملاحظات والاقتراحات

والشكایات المتوصّل بها مصنفة حسب مجموعة من المعايير

تعرض الإدارة المعنية في هذا المحور المعطيات الإحصائية التي ستتمكن 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 الشكایات والرد عليها.
- عدد المرتفقين الذين تمت الاستجابة لشكایتهم.
- مدى رضا المرتفقين عن آلية معالجة الشكایات.
- تصنیف عدد الشكایات التي تم قبولها حسب المواضیع والجهات والمديريات أو المصالح المعنية بمعالجتها.
- تصنیف الشكایات التي تم رفضها حسب تعليل عدم القبول.

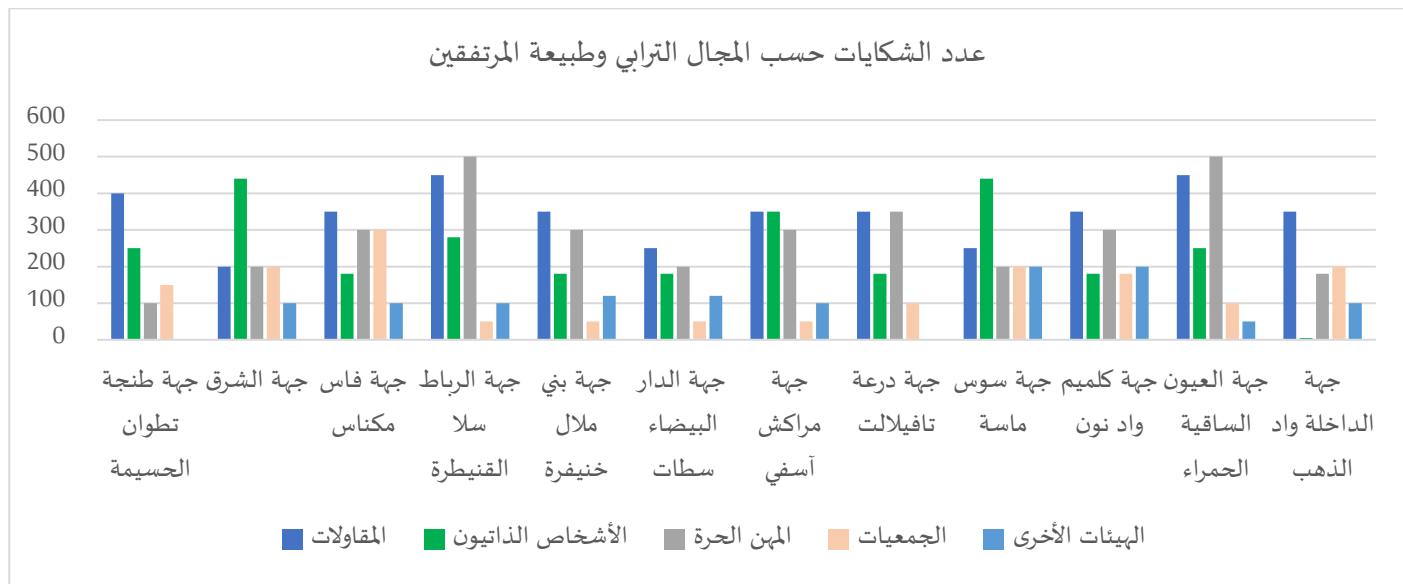
1.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب المجال الترابي وطبيعة المرتفقين

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

أ. عدد الشكایات حسب المجال الترابي وطبيعة المرتفقين

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

مثال للرسم البياني المرفق بالجدول:



ب. عدد الملاحظات حسب المجال الترابي وطبيعة المرتفقين

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

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

2.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب طبيعة المرتفقين

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

عدد الشكایات	عدد الاقتراحات	عدد الملاحظات	
			المقاولات
			الأشخاص الذاتيون
			المهن الحرية
			الجمعيات
			الهيئات الأخرى

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

3.2. عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب النوع

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

عدد الشكايات	عدد الاقتراحات	عدد الملاحظات	
			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 الشكايات	عدد الاقتراحات	عدد الملاحظات	
			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 الشكايات	عدد الاقتراحات	عدد الملاحظات	
			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 والشكایات حسب الموضوع

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

عدد الشكايات	عدد الاقتراحات	عدد الملاحظات	
			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 والشكایات حسب وسيلة التوصل بها أو إيداعها

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

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

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

8.2. عدد الشكایات التي تم قبولها حسب الموضوع والمديرية المعنية بها

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

المديرية 5	المديرية 4	المديرية 3	المديرية 2	المديرية 1	
					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 والشكایات حسب تاريخ التوصل بها على مدار كل ثلاثة أشهر في السنة

في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الملاحظات والاقتراحات والشكایات حسب أربع السنون.

عدد الشكایات				عدد الاقتراحات				عدد الملاحظات				
الربع 4	الربع 3	الربع 2	الربع 1	الربع 4	الربع 3	الربع 2	الربع 1	الربع 4	الربع 3	الربع 2	الربع 1	
												القاولات
												المهن الحرفة
												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

11.2. عدد الشكايات المقبولة حسب الموضوع والجهة

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

جهة الداخلة واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافيلالت	جهة مراكش آسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهةبني ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنيطرة	جهة فاس مكناس	جهة طنجة تطوان الحسيمة	الموضوع 1
											الموضوع 2
											الموضوع 3
											الموضوع 4
											الموضوع 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 الداخلية واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافيلالت	جهة مراكش آسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهةبني ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنطرة	جهة فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة تطوان الحسيمة	
												الموضوع 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 الشكایة معروض على القضاء أو جهة مختصة أخرى أو سبق أن صدر بشأنه مقرر قضائي مكتسب لقوة الشيء المضي به
	عدم اختصاص الإدارة في موضوع الشكایة
	تبين للإدارة أن الشكایة كيدية أو تتضمن سب أو قدفا
	عدم تقديم الشكایة وفق النموذج المشار اليه في الماد 7 من المرسوم رقم 2.17.265.
	عدم وضوح الشكایة أو عدم ارافقها 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 الشكایة											
الموضوع 1											
الموضوع 2											
الموضوع 3											
الموضوع 4											
الموضوع 5											
مواضيع أخرى											
حسب الجهة											
جهة الداخلة واد الذهب	جهة العيون الساقية الحرماء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس マسة	جهة درعة تافيلالت	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											
الماوالات											
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 يوماً في هذه الفقرة، يتعين تقديم عدد الشكايات المرفوضة والتي لم يتم الرد على رفضها داخل أجل 15 يوماً.

حسب موضوع الشكایة	
	الموضوع 1
	الموضوع 2
	الموضوع 3
	الموضوع 4
	الموضوع 5
	مواضيع أخرى

حسب الجهة											
جهة الداخلية واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافيلالت	جهة مراكش آسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهة بنى ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنطرة	جهة فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة طوان الحسيمة

حسب نوعية المرتفقين	
	الماوالات
	المهن الحرة
	الأشخاص الذاتيين
	الجمعيات
	هيآت 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 الداخلية واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافيلالت	جهة مراكش آسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهة بنى ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنطرة	جهة فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة تطوان الحسيمة	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 الداخلية واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافيلالت	جهة مراكش آسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهة بنی ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنطرة	جهة فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة تطوان الحسيمة	
												الماوالات
												المهن الحرة
												الأشخاص الذاتيون
												الجمعيات
												هيآت أخرى

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

يتعين إدراج رسم بياني مرافق 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 يوماً بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 41 و 50 يوماً بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 31 و 40 يوماً بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 21 و 30 يوماً بعد التوصل بالشكاية	خلال الفترة الممتدة بين 11 و 20 يوماً بعد التوصل بالشكاية	خلال 10 أيام بعد التوصل بالشكاية	
						المقاولات
						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 يوماً من التوصل بها حسب الجهة وحسب نوعية المرتفقين

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

جهة الداخلية واد الذهب	جهة العيون الساقية الحمراء	جهة كلميم واد نون	جهة سوس ماسة	جهة درعة تافيلالت	جهة مراكش آسفي	جهة الدار البيضاء سطات	جهةبني ملال خنيفرة	جهة الرباط سلا القنطرة	جهة فاس مكناس	جهة الشرق	جهة طنجة تطوان الحسيمة
											المقاولات
											الأشخاص الذاتيين
											المهن الحرة
											الجمعيات
											هيئات 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

للرفع من جودة الخدمات العمومية

تطبيقاً للمقتضيات المنصوص عليها في أحكام المادتين 17 و 18 من المرسوم رقم 2.17.265، يمكن للإدارة إجراء أي دراسات أو بحوث بشأن الملاحظات والمقترنات والشكایات 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 الشكایات والملاحظات والاقتراحات

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

2.3. التذكير بالأسباب الكامنة وراء الشكایات

يتعين على الإدارة المعنية عرض الصعوبات أو الاختلالات التي تشكل مصدراً لشكایات 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 تعتمد اتخاذها، على المدى القصير والمتوسط لتحسين الخدمات المقدمة إلى المرتفقين وكذا الجدولة الزمنية لكل إجراء تعتمد تنفيذه.

الإجراءات المتعلقة باصلاح تنظيم المصالح

الإجراءات التي تهدف الى تبسيط المساطر

الإجراءات التي تهدف الى تفويض او نقل بعض الاختصاصات الى المصالح لا مركزية

الإجراءات التي تهدف الى اعتماد او تطوير نظام المعلومات

الإجراءات التي تهدف الى تطوير التواصل مع المرتفقين

الإجراءات ذات الصلة بتدبير الموارد البشرية

إجراءات أخرى (يتبع تحديدها)