المملكة المغربية
رئيس الحكومة
وزارة إصلاح الإدارة
والوظيفة العمومية
الوزير

ⵜⴰⴳⵍⴷⵉⵜ ⵏ ⵍⵎⵖⵔⵉⴱ
ⴰⵡⵔⴷⵉⵙ ⵏ ⵜⵎⴰⵡⴰⵙⵜ
ⵜⴰⵎⴰⵡⴰⵙⵜ ⵏ ⵜⵣⵔⴼⵜ ⵏ ⵜⵎⴰⵣⵉⵖⵜ
ⴰ ⵜⵓⵢⵜ ⵜⴰⵅⴰⵙⴰⵡⵜ

06 مارس 2019

منشور رقم: 2019/2

السيد وزير الدولة
والسيدة والسادة الوزراء
والسيدات والسادة كتاب الدولة
والسادة المندوبون السامون
والسيد المندوب العام

الموضوع: تفعيل مقتضيات المرسوم رقم 2.17.26 الصادر في 28 من رمضان 1438 (23 يونيو 2017) بتحديد كيفيات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها في الشق المتعلق بإعداد التقرير السنوي القطاعي.

المرفق: نموذج التقرير السنوي القطاعي الخاص بملاحظات واقتراحات وشكايات المرتفقين.

سلام تام بوجود مولانا الإمام،

وبعد، فكما تعلمون، وفي إطار وفاء الحكومة بالتزاماتها المرتبطة بموضوع تحسين علاقة الإدارة بالمواطن، الذي يشكل أحد اهتماماتها الرئيسية في مجال إصلاح الإدارة، وأحد الأهداف الأساسية التي التزمت بالعمل على بلورتها في إطار التجاوب مع مضامين الخطاب السامي لصاحب الجلالة بتاريخ 14 أكتوبر 2016، التي تحث على الارتقاء بالعلاقة التي تجمع الإدارة بالمواطن من خلال الاهتمام بشكاياته والإجابة عنها، وفي إطار التفاعل العملي مع مضمون الفقرة الأولى من الفصل 156 من دستور المملكة التي ورد فيها " تتلقى المرافق العمومية ملاحظات مرتفقيها، واقتراحاتهم وتظلماتهم، وتؤمن تتبعها"، قامت الحكومة بإصدار المرسوم رقم 2.17.265 بتاريخ 23 يونيو 2017 الخاص بتحديد كيفيات

تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها، نظرا لاعتبار نظام تدبير الشكايات أحد الآليات التدبيرية الأساسية بالنسبة لتعزيز علاقة الإدارة بالمرتفقين، وما له من دور فعال في تقليص الهوة الحاصلة على مستوى الجودة بين الخدمات التي ينتظرها المواطنون وتلك التي تقدمها لهم الإدارة فعليا. بحيث يمكن هذا النظام من إطلاع الإدارات العمومية على مستوى رضا مرتفقيها واستثمار ذلك في تجويد أداءها وتحسين الخدمات التي تقدمها.

وقد حدد هذا المرسوم مسطرة تلقي الملاحظات والاقتراحات وكذا تلقي الشكايات وتتبعها ومعالجتها وآجال الرد عليها، عبر البوابة الوطنية للشكايات www.chikaya.ma، التي انخرط فيها إلى حد الآن مائة وعشرة (110) إدارات عمومية.

وقد هم المرسوم إدارات الدولة والمؤسسات العمومية وكل شخص اعتباري يمارس صلاحيات السلطة العمومية. وقضى بإحداث وحدة مركزية ووحدات على المستوى اللاممركز، أو الاكتفاء بتعيين شخص أو أكثر، بقرار لرئيس الإدارة لتولي تلقي ودراسة ومعالجة الشكايات والرد عليها، بالإضافة إلى تلقي ملاحظات واقتراحات المرتفقين ودراستها.

وألزم كذلك مختلف الإدارات العمومية، بناء على المادة 18 منه، بإعداد تقارير قطاعية سنوية حول الإحصائيات المتعلقة بالشكايات والملاحظات والاقتراحات التي تم التوصل بها والردود التي وجهت للمرتفقين بشأنها وكذا التدابير التي تم اتخاذها أو المزمع اتخاذها لتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمرتفقين، على أن تقوم كل إدارة بإحالة تقريرها السنوي على السيد رئيس الحكومة وعلى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية داخل أجل الثلاثة أشهر الأولى من السنة الموالية، قصد تمكينها من إعداد تقرير تركيبي سنوي ورفعه إلى السيد رئيس الحكومة داخل أجل لا يتعدى متم شهر يونيو من السنة الموالية المذكورة.

وفي هذا الإطار ومن أجل ضمان الالتقائية بين مختلف الإدارات، أعدت وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية نموذجا للتقرير السنوي القطاعي سالف الذكر، الذي نوافيكم رفقته بنسخة منه، بغية اعتماده كإطار مرجعي في عملية إعداد هذا التقرير.

ويشمل نموذج التقرير السنوي القطاعي العناصر التالية:

1. تقديم حول الإدارة المعنية وحول الخدمات التي تقدمها وكذا الطريقة التي تتوصل من خلالها بملاحظات واقتراحات وشكايات المرتفقين والكيفية التي تعالج من خلالها الشكايات الواردة وأيضا توصيف طبيعة الهيكل التنظيمي الذي يسهر على تدبير الشكايات والملاحظات والاقتراحات وكيفية اشتغاله؛
2. الإحصائيات المتعلقة بالملاحظات والاقتراحات والشكايات المقدمة من طرف المرتفقين وذلك حسب مجموعة من العناصر منها التوزيع الجغرافي وطبيعة المشتكي وموضوع الشكاية وغيرها؛
3. التدابير المتخذة والمزمع اتخاذها من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين استنادا على ما تم استخلاصه من المعطيات المتعلقة بالشكايات والملاحظات والاقتراحات.

ولأجل ضمان التفعيل الناجع للمادة 18 من المرسوم سالف الذكر، أهيب بجميع المسؤولين على صعيد مختلف القطاعات الوزارية والإدارات العمومية، الالتزام باتخاذ التدابير والإجراءات الكفيلة بإعداد تقريرها القطاعي السنوي وفقا للنموذج المعد لهذا الغرض، وإحالته على السيد رئيس الحكومة مع إحالة نسخة منه على وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية وإرسال نسخة إلكترونية، قابلة للاستغلال (version WORD)، على البريد الإلكتروني Rapport-OPR@mmsp.gov.ma، وذلك قبل متم شهر مارس من السنة الجارية.

مع خالص التحيات والسلام.

الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة
المكلف بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية
محمد بن عبد القادر