

تقديم -●●●-

تم إنجاز البوابة الوطنية الموحدة للشكایات لتسهيل عملية تقديم الشکایات وإبداء الملاحظات والاقتراحات حول الخدمات المقدمة من طرف الإدارات العمومية.

تعنى البوابة الوطنية الموحدة للشكایات باستقبال شکایات وظلمات المواطنين وتأمين تتبعها والإجابة عليها، وكذا تلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم بهذا الصدد.

كما تعد هذه البوابة أداة لتعزيز قنوات التفاعل بين الإدارة والمواطن باعتبار رأيه أولوية ووسيلة لتقويم أدائها وتحسين جودة خدماتها.

تعاريف -●●●-

شكایة: كل تعبير عن صعوبة واجهت المرتفق أثناء استفادته من خدمة عمومية أو ضرر لحق به جراء تصرف صادر عن الإدارة، يكون مخالفًا للقانون أو منافيًا لمبادئ العدل والإنصاف.

ملاحظة: كل تعبير عن وجهة نظر المرتفق حول أسلوب تقديم خدمة عمومية أثناء أو بعد الحصول عليها.

اقتراح: كل تعبير عن أفكار إبداعية يمكن أن تساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة من قبل الإدارة.

الأهداف -●●●-

1- المرتفق:

- تسهيل عملية تقديم و تتبع الشکایات من أي مكان وعلى مدار الساعة؛
- تسهيل عملية إيداع الملاحظات والاقتراحات؛
- المساهمة في تحسين جودة الخدمات العمومية ومكافحة الفساد.

2- الإدارة:

- التوفر على آلية موحدة لتلقي ومعالجة الشکایات؛
- الحصول على نظام آمن ومتكمال لتدبير الشکایات؛
- قياس مستوى رضا المرتفقين وتحديد نقاط القوة والضعف من خلال استبيان رأي المرتفقين عن أداء معالجة الشکایة.

ثلاث خدمات أساسية

- إيداع و تتبع شکایة؛
- إيداع ملاحظة؛
- إيداع اقتراح.

ثلاث قنوات تواصلية

- الويب عبر الموقع الإلكتروني لبوابة الشکایات؛
- التطبيق المحمول شکایة (ANDROID,IOS)؛
- مركز اتصال البوابة آلو إداري 3737.

ثلاث مراحل لتقديم الطلب

- اختيار الإدارة المعنية؛
- إدخال بيانات الهوية ومضمون الطلب؛
- إرسال مضمون الطلب.

يمكن للمواطن أيضا تقييم جواب الإدارة والتعبير على مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة.



ROYAUME DU MAROC
CHEF DU GOUVERNEMENT

MINISTERE DE LA REFORME
DE L'ADMINISTRATION
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

PORTAIL NATIONAL DES RECLAMATIONS



www.chikaya.ma

منشورات وزارة اصلاح الادارة والوظيفة العمومية

شارع أحمد الشرقاوي، ص.ب 1076، الحي الاداري، اكادير-الرباط

الهاتف: 05 37 67 99 96/ 05 37 67 99 87

www.chikaya.ma



Présentation

Le portail national des réclamations a été réalisé pour faciliter l'opération de la soumission des réclamations, des observations et des suggestions concernant les services fournis par les administrations publiques.

Le portail national des réclamations a pour but de recevoir les réclamations des citoyens et d'assurer leur traitement et suivi, ainsi que d'accueillir leurs observations et propositions à cet égard.

Ce portail est un outil pour promouvoir les canaux d'interaction entre l'administration et le citoyen et un moyen d'évaluer la performance de l'administration et d'améliorer la qualité de ses services.



Définitions

- **Réclamation:** Toute expression de préjudice rencontré par l'usager lors de l'utilisation d'un service public suite à un comportement illégal de l'administration ou contraire aux principes de la justice et d'équité.

- **Observation:** Toute expression d'avis sur la manière de délivrer un service public pendant ou après son obtention.

- **Suggestion:** Toute expression d'idées créatives pouvant contribuer à l'amélioration des services publics.



Objectifs

1- Usager :

- Faciliter la soumission et le suivi des réclamations à tout moment et en tout lieu;
- Faciliter la soumission des suggestions et des observations;
- Participer à l'amélioration des services publics et la lutte contre la corruption.

2- Administration :

- Disposer d'un mécanisme standard pour la réception et le traitement des réclamations;

- Acquérir un système sécurisé et complet pour la gestion des réclamations;
- Mesurer le niveau de satisfaction des usagers et identifier les points forts et faibles à travers leurs avis.

Trois principaux services

Le portail des réclamations offre un ensemble de services notamment:

- Soumission et suivi d'une réclamation;
- Soumission d'une observation;
- Soumission d'une suggestion.

Trois canaux de communication

- Le Web par le site web du portail chikaya.ma;
- L'Application Mobile (ANDROID, IOS);
- Le Centre d'Appel Allo IDARATI **3737**.

Trois étapes de soumission

Le portail des réclamations permet la soumission de la demande par :

- Choix de l'administration concernée;
- Saisie de la demande;
- Envoi de la demande.

Le citoyen peut également évaluer la réponse de l'administration et exprimer son niveau de satisfaction concernant le service fourni.



وزارة إصلاح الإدارة
والوظيفة العمومية

البوابة الوطنية للشكايات



Publication du Ministère de la Réforme de l'Administration
et de la Fonction Publique

Av. haj ahmed cherkaoui, BP1076, quartier administratif, agdal-rabat

Tél : 05 37 67 99 87 / 05 37 67 99 96

www.chikaya.ma