

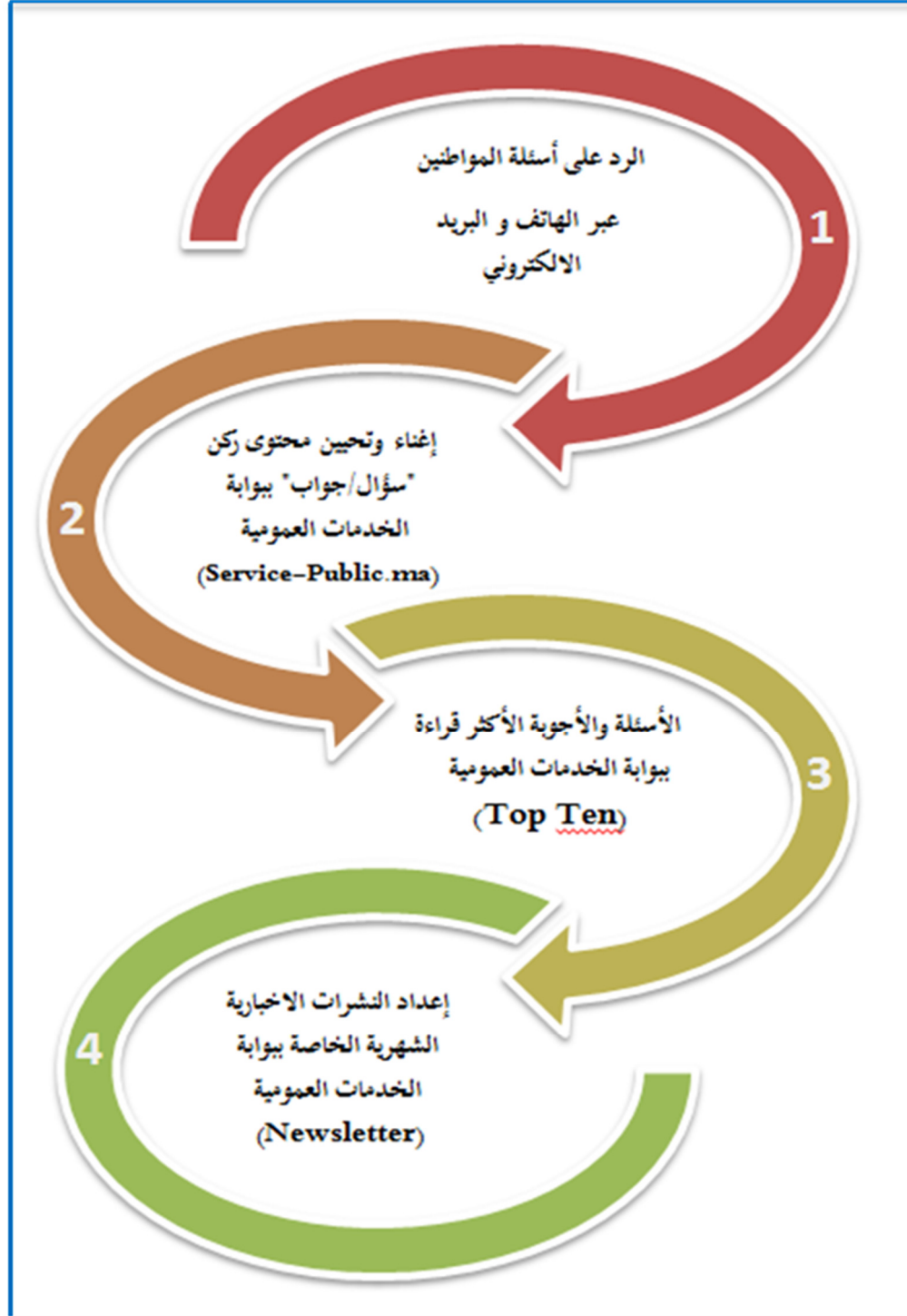


التقرير السنوي

حول أنشطة مركز الاتصال والتوجيه الإداري

2015





إن أنشطة مركز الاتصال والتوجيه الإداري تمحورت أساسا خلال سنة 2015 على إخبار عموم

المواطنين بالمساطر والاجراءات الادارية الأكثر تداولاً، إضافة الى التوجيه نحو المرافق والادارات العمومية المختصة عند الحاجة.

وفي هذا الصدد، قام المركز بالرد على أسئلة المواطنين الواردة عليه عن طريق المكالمات الهاتفية والبريد

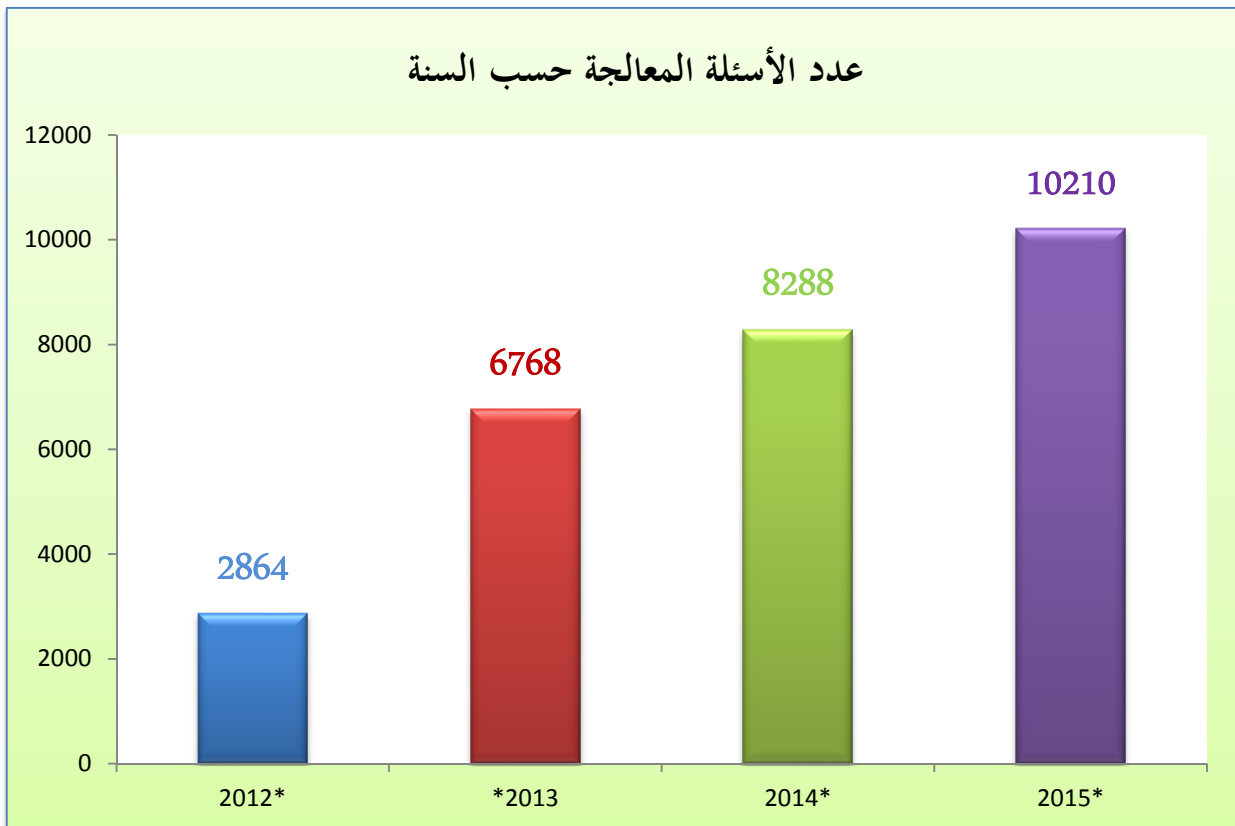
الإلكتروني، والتي بلغ مجموعها 10210 سؤالاً، وبمعدل يومي فاق 41 سؤالاً، مسجلاً بذلك ارتفاعاً

بلغت نسبته 23% مقارنة مع سنة 2014 التي انحصر العدد خلالها في 8288 سؤالاً، وبارتفاع

بلغت نسبته 51% مقارنة مع سنة 2013 التي انحصر عدد الأسئلة التي تمت معالجتها خلالها في

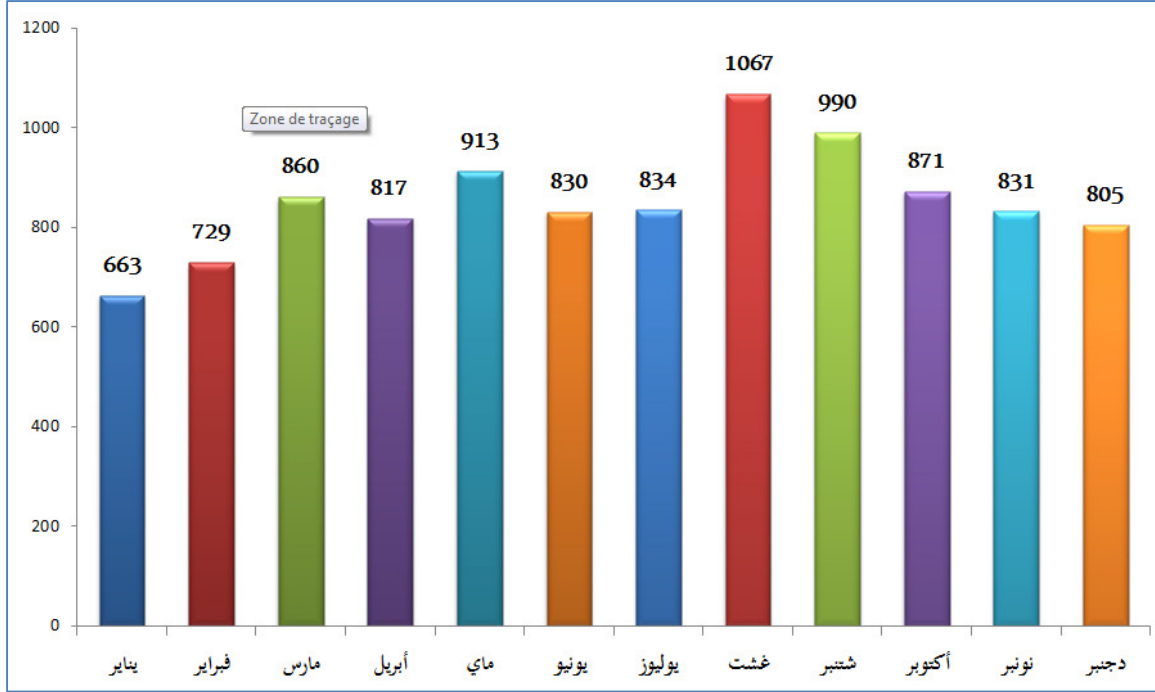
6768 سؤالاً. هذه النسبة تجاوزت 256% مع ما تم معالجته خلال سنة 2012، وبمعدل يومي لم

يتعدى آنذاك 11 سؤالاً، وهو ما يوضحه الرسم البياني التالي:



I. الرد على أسئلة المواطنين عبر الهاتف والبريد الإلكتروني

1. التطور الشهري للأسئلة

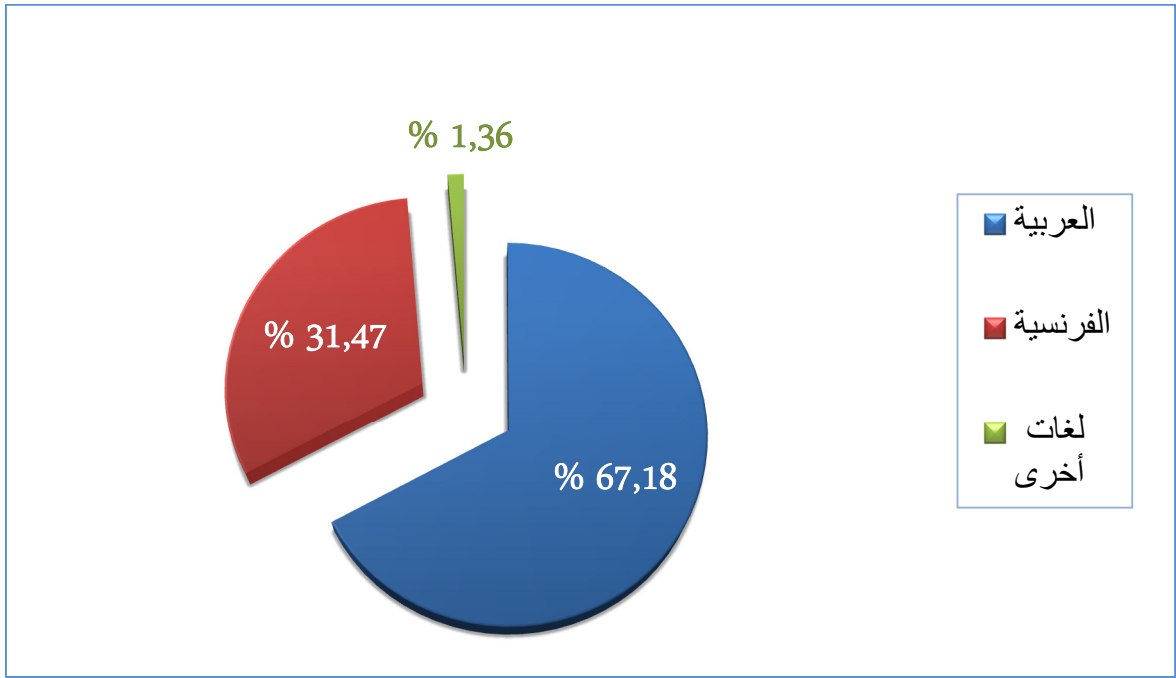


يتبين من خلال هذا الرسم البياني أن سنة 2015 سجلت معدل شهري في المعاملات فاق 850 سؤالاً، أي بنسبة تطور بلغت 23% مقارنة مع سنة 2014 التي سجلت معدل شهري في المعاملات في حدود 691 سؤالاً، أي بنسبة تطور 51% مقارنة مع سنة 2013، التي انحصر معدلها في 564 سؤالاً، وبنسبة تطور بلغت 256% مقارنة مع سنة 2012 بعدد لا يتجاوز 239 سؤالاً.

ونتيجة للحملات التواصلية التي قامت بها بعض القطاعات الحكومية لفائدة مغاربة العالم، إضافة إلى البلاغات الصحافية التي قامت بها هذه الوزارة للتعريف بخدمات المركز، فإن شهر غشت سجل رقماً مهماً بلغ 1067 سؤالاً، فاق ما تم تسجيله في نفس الشهر من سنة 2014، حيث انحصر العدد في 462 سؤالاً فقط وبنسبة ناهزت 131%.

2. توزيع الأسئلة حسب اللغة

على هذا المستوى، فإن المركز توصل ب **6858** سؤالاً باللغة العربية و **3213** سؤالاً باللغة الفرنسية و **139** سؤالاً بلغات أخرى، ليصل المجموع في النهاية إلى **10210** سؤالاً. هذه الأرقام أفرزت نسباً متباينة، أهمها استحواذ اللغة العربية بنسبة فاقت **67 %**، أي بزيادة **3 %** مقارنة مع سنة **2014**، كما هو مبين في الرسم البياني التالي:

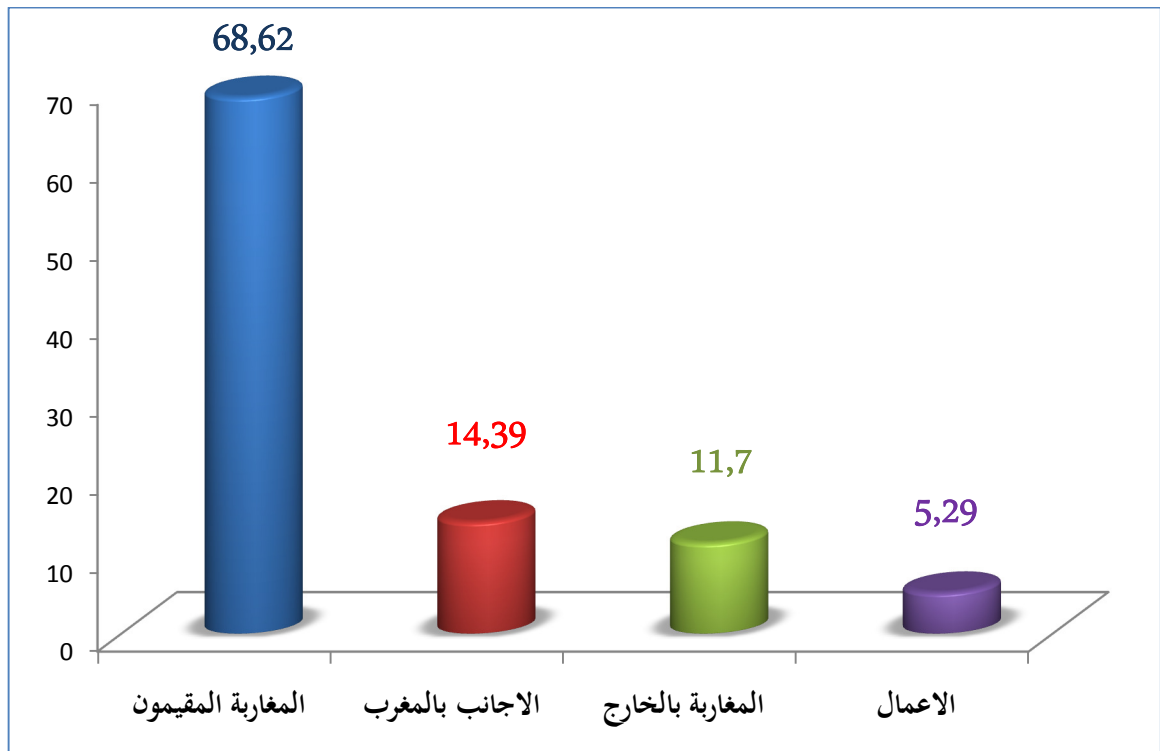


3. توزيع الأسئلة المتعلقة بالمساطر حسب صنف المتصل

إن مجموع المساطر الادارية التي تم الاخبار بها خلال سنة **2015** بلغ مجموعها **2683** مسطرة، بنسبة تطور إيجابية مقارنة مع السنة الفارطة وصلت الى **31 %**، إذ كان

الطلب من فئة المغاربة المقيمين بما مجموعه **1841** وفئة الاجانب بالمغرب بما مجموعه **386** مسطرة وفئة المغاربة بالخارج بما مجموعه **314** مسطرة وفئة الاعمال بما مجموعه **142** مسطرة.

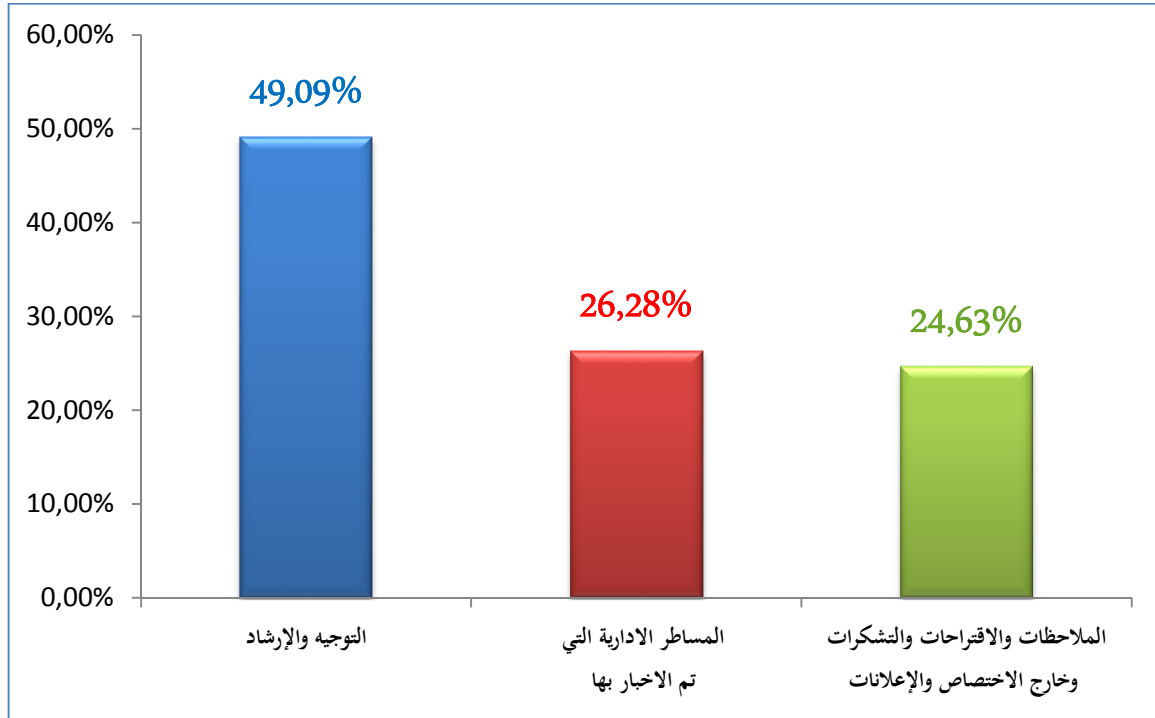
هذه الارقام أعطت نسبا متباينة ، كما يتضح من خلال الرسم البياني التالي:



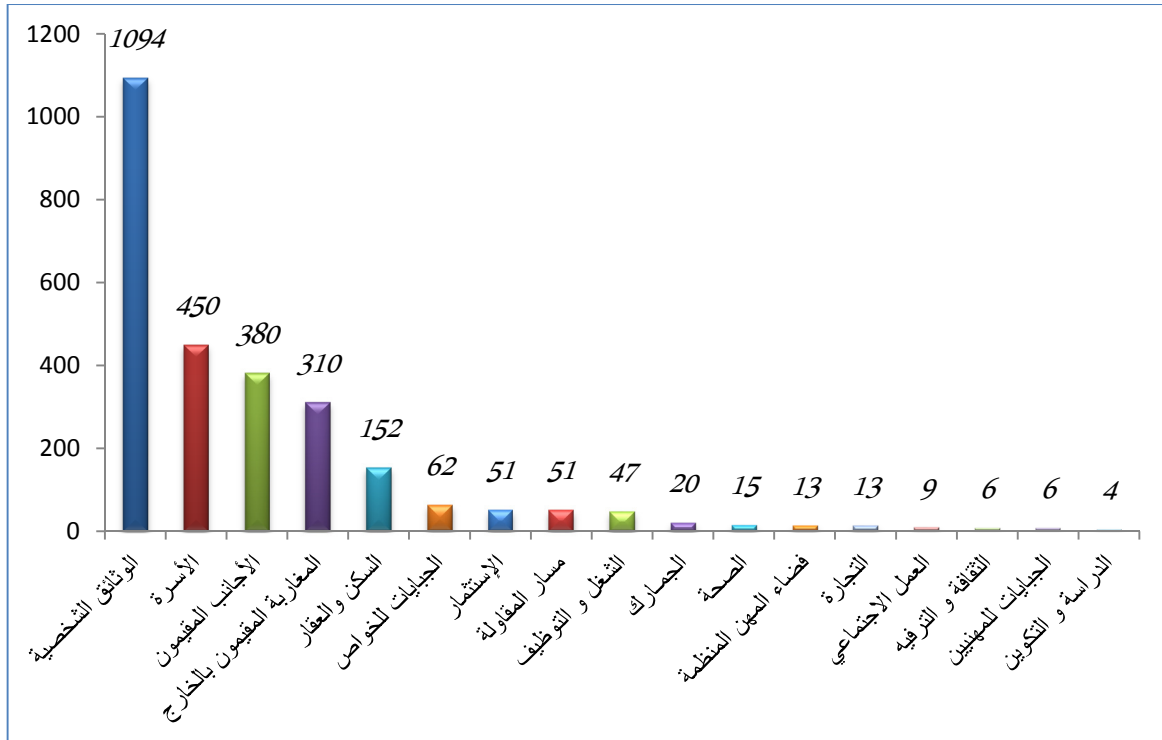
4. توزيع الأسئلة حسب النوع

تم تصنيف مجموع الأسئلة (10210) التي توصل بها المركز عموما بين المساطر الادارية التي بلغ عددها **2683** والإرشادات العامة بـ **5012** والباقي أي **2515** سؤالا يتوزع بين الملاحظات والاقتراحات والتشكرات وخارج الاختصاص

والإعلانات. ويوضح الرسم البياني التالي النسب المئوية لكل نوع على حدة:



5. توزيع الأسئلة الخاصة بالمساطر الإدارية حسب المجال

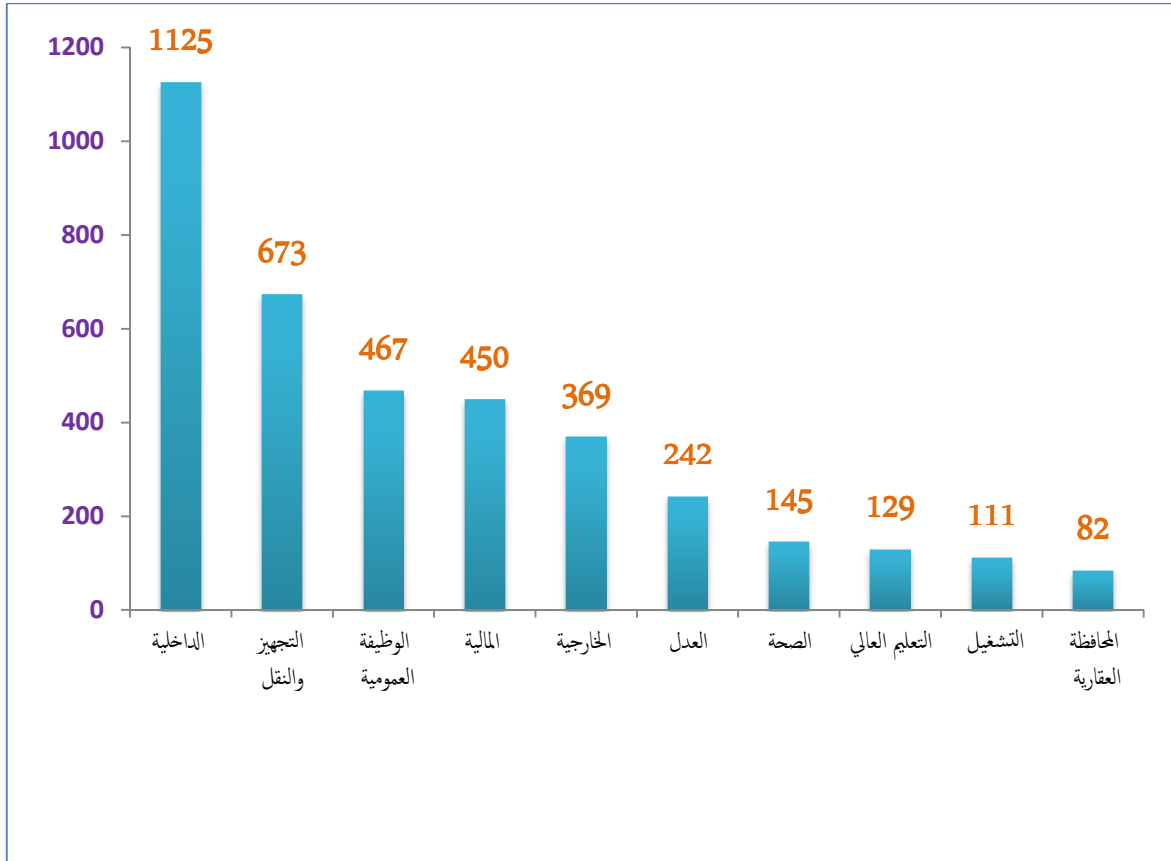


على هذا المستوى سجل استحواذ مجال الوثائق بنسبة **40.87 %** من مجموع الأسئلة

المتعلقة بالمساطر والاجراءات الادارية متبوعا بمجال الاسرة بنسبة **16.77 %**، ثم الأجانب المقيمون بالمغرب بنسبة **14.16 %**، يليها مغاربة المهجر بنسبة **11.55 %**.

6. توزيع الأسئلة المتعلقة بالتوجيه والإرشاد حسب القطاعات

يتضح من خلال الرسم البياني التالي توزيع أسئلة المواطنين التي وقع بشأنها توجيه والإرشاد نحو الإدارات العمومية المختصة، وتم الاختصار فقط على القطاعات الحكومية الأكثر طلبا، ويأتي في مقدمتها وزارة الداخلية بنسبة تفوق **22,45 %**، متبوعة بقطاع التجهيز والنقل بنسبة تفوق **13 %**، ثم الوظيفة العمومية بنسبة تفوق **9,32 %** وقطاع الاقتصاد والمالية بنسبة **8,98 %**.



II. تحيين وإغناء محتوى ركن "سؤال/جواب" ببوابة

الخدمات العمومية

إن محتوى "سؤال/جواب" ببوابة الخدمات العمومية (Service-Public.ma)

عرف خلال سنة 2015 إغناء وتحيينا لمضامينه كما وكيفاً، بحيث وصل العدد إلى 892

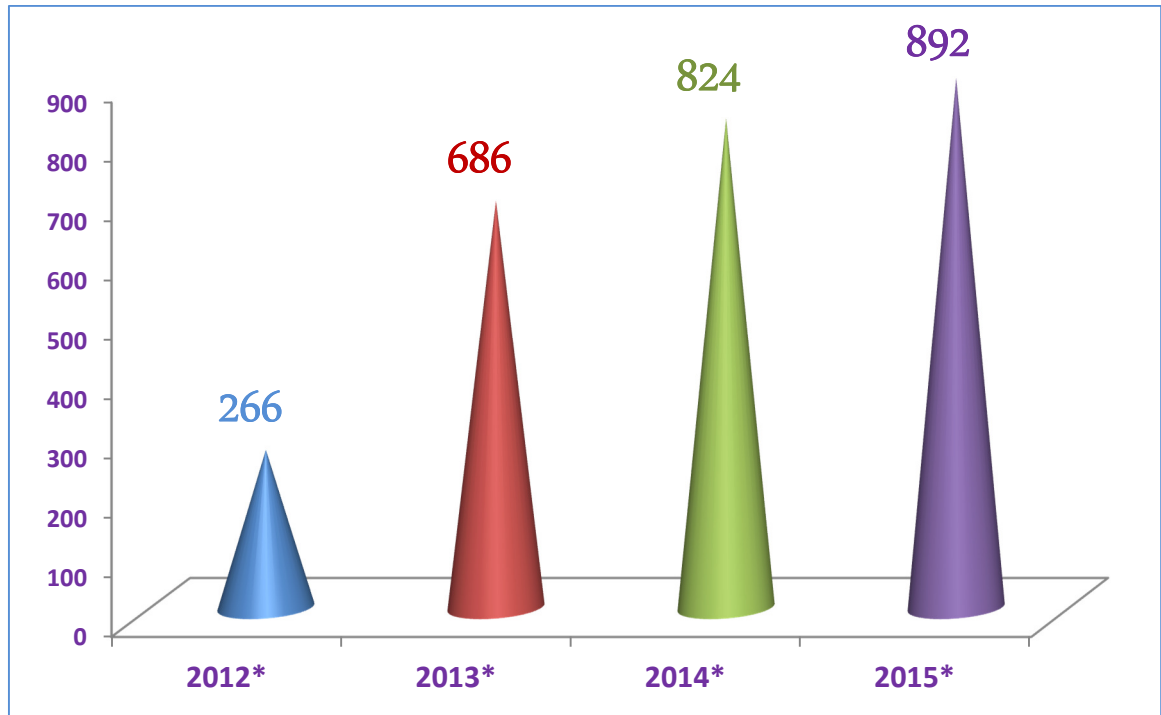
"سؤال/جواب" باللغتين العربية والفرنسية، أي بارتفاع قارب نسبته 8 % مقارنة مع سنة

2014، وبنسبة ارتفاع قارب 30 % مقارنة مع سنة 2013، التي وصل العدد خلالها

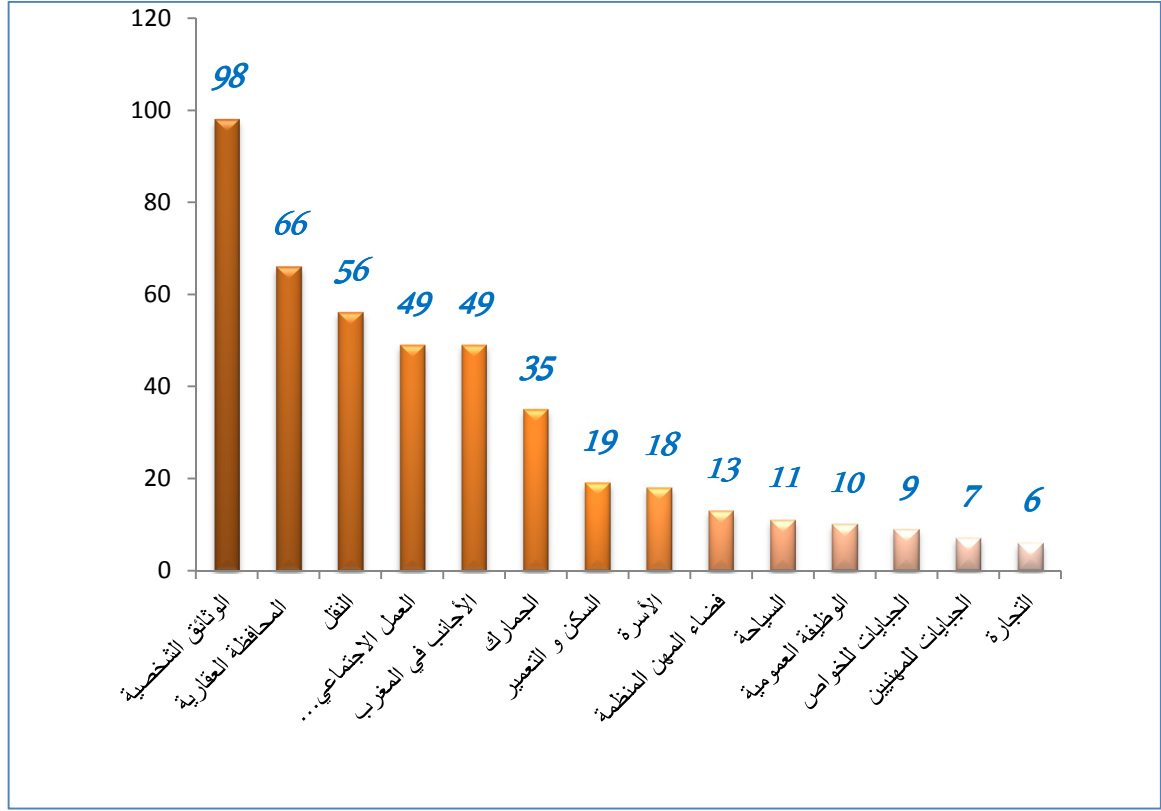
إلى 686 وبنسبة 235 % مقارنة مع سنة 2012، معتمدين في ذلك على مجموعة من

المصادر (مواقع الكترونية عمومية، مطويات، نصوص تشريعية وتنظيمية، اتصالات هاتفية

مباشرة، الخ)، وهو ما يتبين من خلال الرسم البياني التالي:



هذا المحتوى يتوزع بين مواضيع مختلفة، نوردتها في الجدول التالي:



يلاحظ من خلال هذا الجدول أن المساطر المتعلقة بالوثائق الشخصية والتحفيز العقاري والنقل تشكل لوحدها نسبة تفوق 50 % من المجموع الكلي لهذا الركن، وذلك راجع بالأساس الى الطلب المتزايد على هذا النوع من المساطر من قبل المواطنين.

III. الأسئلة والأجوبة العشر الأكثر قراءة ببوابة الخدمات

العمومية (Top-Ten).

بلغ عدد القراءات لهذا المحتوى خلال سنة 2015 ما مجموعه 481354 قراءة،

شملت عددا مهما من الأسئلة بلغ **817** سؤالاً، بحيث انصب الاهتمام بالدرجة الأولى على الوثائق الشخصية، خاصة المساطر المتعلقة بطلب رخصة السياقة لأول مرة وكذا تجديدها من حامل ورقي الى آخر الكتروني، ويأتي بعدها الطلبات المتعلقة ببطاقة التسجيل الخاصة بالأجانب المقيمين بالمغرب، ثم بعد ذلك الأسئلة التي تخص دفتر الحالة المدنية، بالإضافة الى الأسئلة التي تهم مجال الجمارك خاصة مسطرة الاستفادة من التخفيض المخصص لفائدة المغاربة المقيمين بالخارج، وهو ما تترجمه بيانات الجدول التالي:

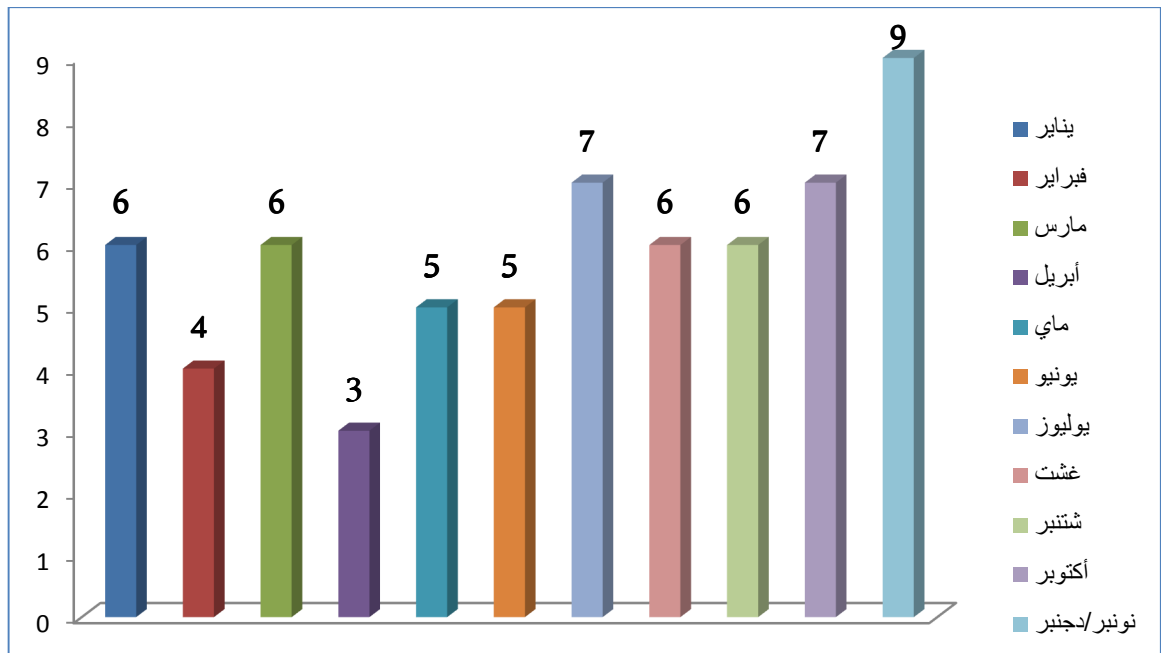
العدد	الأسئلة الأكثر طلبا	المجالات
27 701	- Quelles sont les pièces demandées pour renouveler le permis de conduire établie sur support papier par un autre électronique (8919)? - Quelles sont les pièces demandées pour l'obtention du permis de conduire pour la première fois (552)? - Comment obtenir le permis de conduire définitif pour les personnes ayant obtenu le permis de conduire provisoire (4361)? - ماهي الوثائق المطلوبة لتجديد رخصة السياقة الورقية إلى أخرى إلكترونية (4555)? - ماهي الوثائق المطلوبة للحصول على بطاقة السائق المهني (4344)?	الوثائق الشخصية
11 111	Quelles sont les pièces demandées pour l'obtention ou le renouvellement de la carte d'immatriculation pour un étranger au Maroc?	الأجانب بالمغرب
9 476	- Quel est le délai pour avoir la carte nationale d'identité (4926)? - Quel est l'âge pour obtenir la carte nationale d'identité (4550)?	الوثائق الشخصية
7 952	Quelles sont les pièces demandées pour l'obtention du livret de famille ?	الأسرة
4 462	Quelles sont les conditions requises pour bénéficier pour le dédouanement d'une voiture de tourisme personnelle d'un abattement de 85% applicable sur sa valeur à l'état neuf ?	الجمارك

IV. إعداد النشرات الاخبارية الشهرية الخاصة ببوابة

الخدمات العمومية (Newsletter).

إن مركز الاتصال والتوجيه الإداري يتولى إعداد النشرة الإخبارية الشهرية الخاصة ببوابة الخدمات العمومية "Service-Public.ma" بشكل منتظم، والتي تمكن من الإخبار ببعض المستجدات المهمة، والتي تخص الخدمات العمومية الجديدة، سواء منها الإدارية أو الالكترونية التي تقدمها مختلف القطاعات العمومية لفائدة عموم المواطنين، إضافة إلى ذلك، تحيل هذه النشرة على بعض الإصدارات التشريعية والتنظيمية الجديدة، وكذا التذكير بأهم المواعيد التي تهم بعض الأنشطة القطاعية والتظاهرات الوطنية والدولية ذات الطابع الاقتصادي والاجتماعي.

وقد بلغ مجموع هذه المستجدات 64 مستجدا، توزعت بين ما هو إداري واجتماعي واقتصادي وعلمي كما هو مبين في الجدول التالي:



V. شبكة التواصل الاجتماعي

على هذا المستوى، فإن المركز شرع في استقبال أسئلة المواطنين عبر بعض شبكات التواصل الاجتماعي منذ فاتح أكتوبر 2015، فإلى حدود منتصف شهر يناير من هذه السنة، وصل عدد المنخرطين بصفحة الفيس بوك (Facebook) الى 497 منخرطاً في حين اقتصر العدد على 16 منخرطاً بصفحة التويتر (Twitter). وقد بلغ مجموع الأسئلة التي تمت معالجتها 23 سؤالاً، توزعت بين معلومات حول المساطر الادارية والتوجيه نحو الادارات المختصة وبعض الملاحظات والاقتراحات، كما هو مبين من خلال الجدول التالي:

	2016	2015			
المجموع	يناير	دجنبر	نونبر	أكتوبر	الأشهر النوع
9	3	5		1	التوجيه والإرشاد
4	1	3			المساطر الادارية
8	1	2	3	2	الملاحظات والاقتراحات والتشكرات
2		2			خارج الاختصاص والإعلانات والتشويش
23	5	12	3	3	المجموع