

Royaume du Maroc
Le Chef du Gouvernement

MINISTÈRE
DE LA FONCTION PUBLIQUE
ET DE LA MODERNISATION
DE L'ADMINISTRATION

Direction des Systèmes d'Information



المملكة المغربية
رئيس الحكومة

وزارة الوظيفة العمومية
وتحديث الإدارة

مديرية نظم المعلومات

التقرير السنوي لأنشطة

مركز الاتصال والتوجيه الإداري 2016

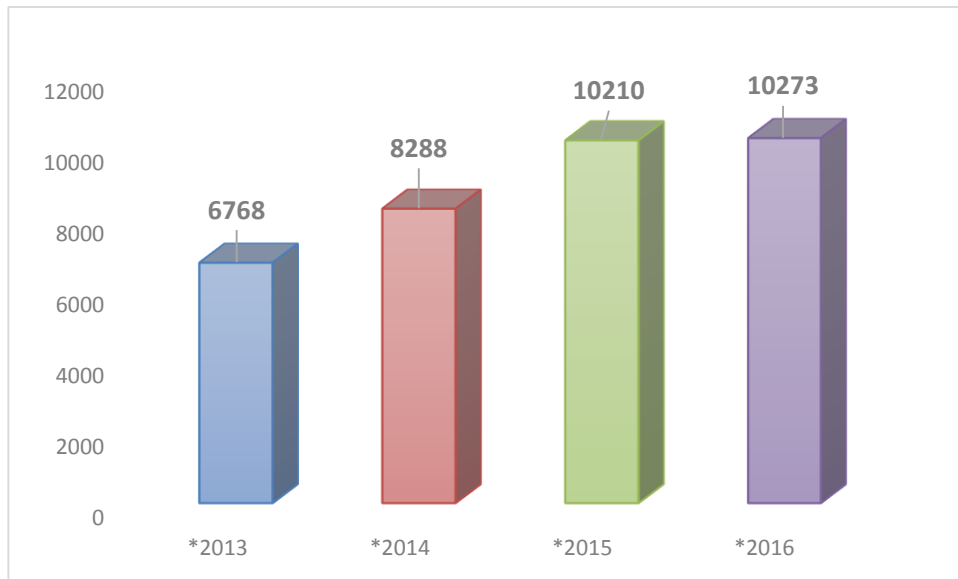
إستقبال أحسن لخدمة أفضل
Mieux accueillir pour mieux servir





لقد عمل مركز الاتصال والتوجيه الإداري خلال سنة 2016 على إخبار المواطنين بالمساطر والجراءات الإدارية الأكثر تداولاً، إضافة إلى الإنصات للمرتفق وتوجيهه نحو الإدارات العمومية المختصة عند الحاجة.

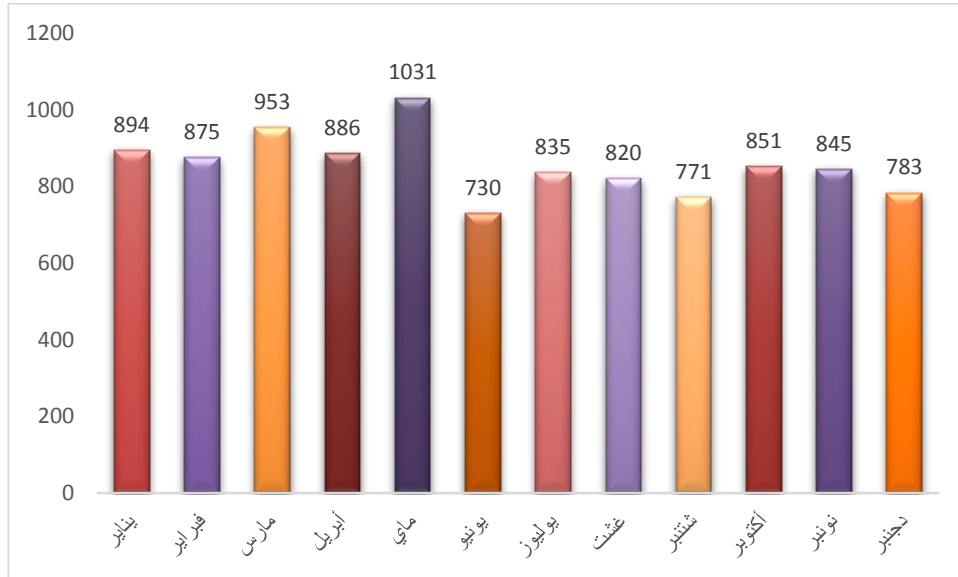
وفي هذا الصدد، قام المركز بالرد على أسئلة المواطنين الواردة عليه عن طريق المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني، والتي بلغ مجموعها **10273 سؤالاً**، وبمعدل يومي فاق **42** سؤالاً، مسجلاً بذلك ارتفاعاً طفيفاً بلغت نسبته **0.62%** مقارنة مع سنة 2015 التي استقر العدد خلالها في **10210** سؤالاً، وبارتفاع ناهزت نسبته **24%** مقارنة مع سنة 2014 التي انحصر عدد الأسئلة التي تمت معالجتها خلالها في **8288** سؤالاً، هذه النسبة تجاوزت بـ **51.79%** مع ما تم معالجته خلال سنة 2013، وبمعدل يومي لم يتعد آنذاك **27 سؤالاً**، وهو ما يوضحه الرسم البياني التالي:



I. الرد على أسئلة المواطنين عبر الهاتف والبريد الإلكتروني

1. التطور الشهري للأسئلة

سجل مركز الاتصال في سنة 2016 معدلا شهريا فاق 856 سؤالا، أي بنسبة تطور طفيفة ناهزت 0.71 % مقارنة مع سنة 2015 التي سجلت معدلا شهريا في المعاملات في حدود 850 سؤالا، وبنسبة تطور في حدود 23 % مقارنة مع سنة 2014 التي سجلت معدلا شهريا في المعاملات في حدود 691 سؤالا، أي بنسبة تطور 51 % مقارنة مع سنة 2013، و هذا ما يظهر من خلال الرسم البياني التالي :

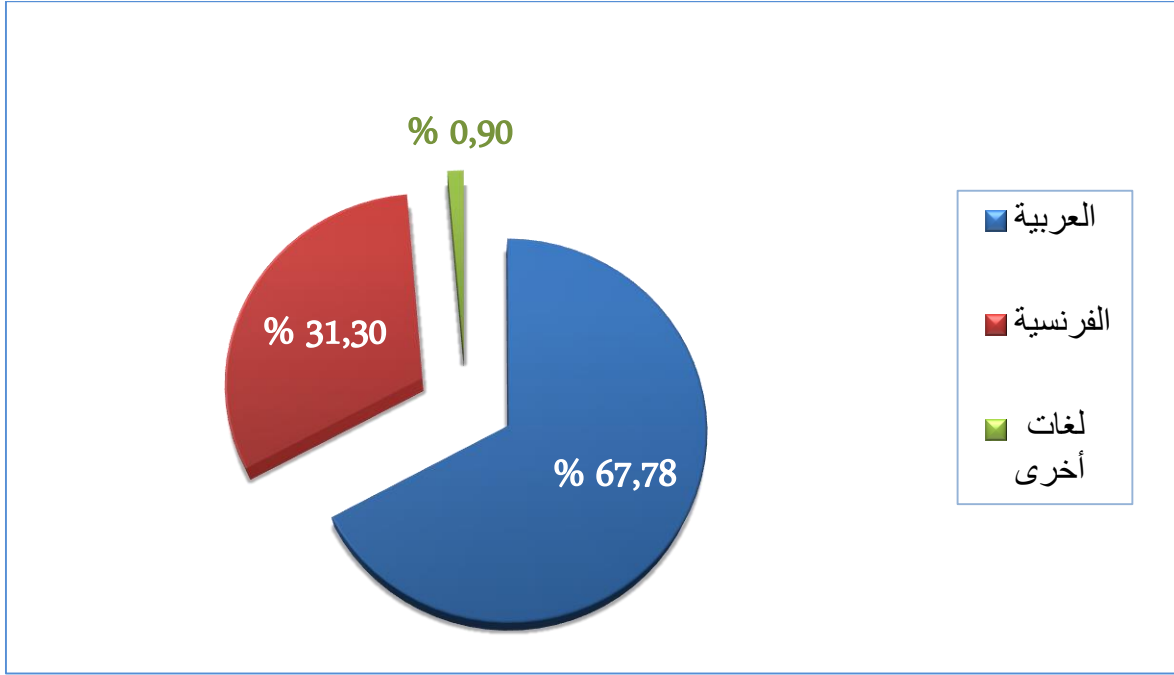


و يلاحظ أن شهر ماي قد استأثر بأعلى نسبة من المعاملات بما يناهز 1031 سؤالا، نتيجة لبعض الخدمات الإلكترونية التي أطلقتها وزارة النقل و الخزينة العامة و الموجهة أساسا للمهنيين و المقاولات (مركز الاتصال 4646 - خدمة أداء الضريبة على الشركات عبر الخط).

ونتيجة كذلك لبعض الوصلات الإعلامية التي أنجزتها بعض وسائل الإعلام بمناسبة التظاهرات المنظمة من طرف وزارة الوظيفة العمومية (بوابة البيانات المكانية للمرافق العمومية - جائزة امتياز).

2. توزيع الأسئلة حسب اللغة

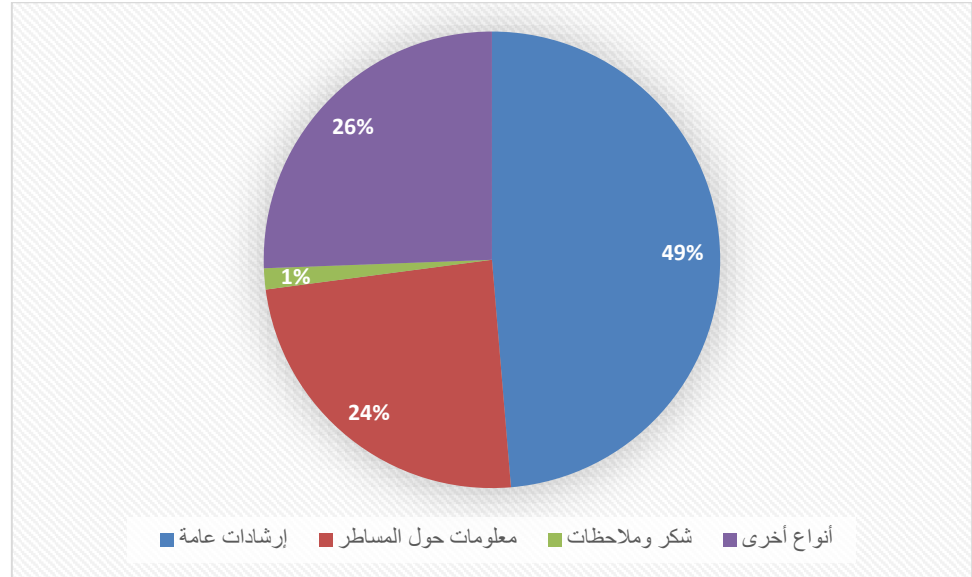
توصل مركز الاتصال خلال سنة 2016 ب 6964 سؤالا باللغة العربية و 3216 سؤالا باللغة الفرنسية و 93 سؤالا بلغات أخرى. هذه الأرقام أفرزت نسبا متباينة، أهمها استحواذ اللغة العربية بنسبة فاقت 67 %، أي بزيادة 3% مقارنة مع سنة 2015 ، كما هو مبين في الرسم البياني التالي:



3. توزيع الأسئلة حسب النوع

توزعت الأسئلة التي وردت على المركز بين المساطر الإدارية التي بلغ عددها 2491 والإرشادات العامة التي ناهزت 5000، فيما بلغ عدد الأسئلة المتعلقة بالملاحظات والاقتراحات وخارج الاختصاص وغيرها 2781 سؤالا.

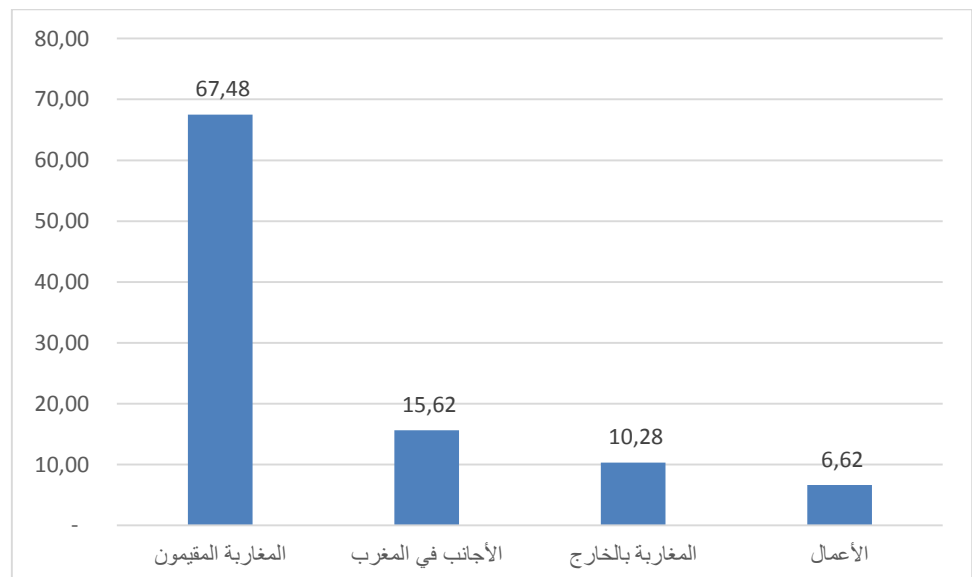
ويوضح الرسم البياني التالي النسب المئوية لكل نوع على حدة:



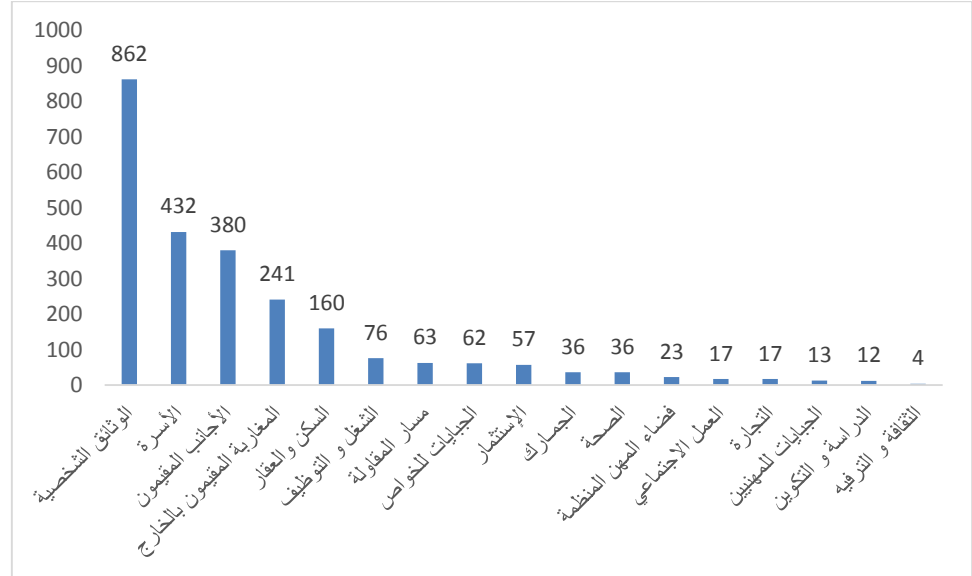
4. توزيع الأسئلة المتعلقة بالمساطر حسب صنف المتصل

توصل مركز الاتصال في هذا الإطار خلال سنة 2016 ب 2491 سؤالاً تهم المساطر الإدارية ، كان نصيب فئة "المغاربة المقيمين" فيها ما مجموعه 1681 سؤالاً بنسبة مئوية ناهزت 67.48 %، بينما تفاعلت فئة الأجانب بالمغرب بما مجموعه 389 سؤالاً بنسبة تعادل 15.62 %، أما المغاربة بالخارج فكان مجموع أسئلتهم 256 مسطرة، بنسبة 10.28 % ثم تأتي فئة الاعمال بما مجموعه 165 مسطرة بنسبة 6.62 %

وهو ما يتضح من خلال الرسم البياني التالي:



5. توزيع الأسئلة الخاصة بالمساطر الإدارية حسب المجال

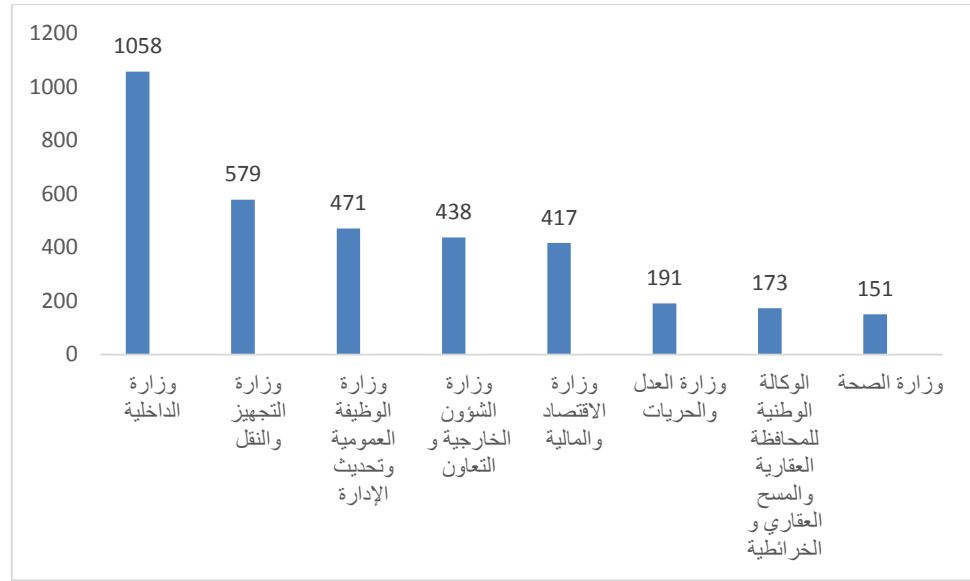


على هذا المستوى سجل استحواذ مجال الوثائق بنسبة **34.60 %** من مجموع الأسئلة المتعلقة بالمساطر والاجراءات الادارية متبوعا بمجال الاسرة بنسبة **17.34 %**، ثم الأجانب المقيمون بالمغرب بنسبة **15.25 %**، يليها المغاربة المقيمون بالخارج بنسبة **9.67 %**.

6. توزيع الأسئلة المتعلقة بالتوجيه والإرشاد حسب القطاعات

في ما يخص الأسئلة التي تم فيها التوجيه نحو الإدارات العمومية المختصة، فقد تصدرت وزارة الداخلية بنسبة تفوق **21.16 %**، متبوعة بقطاع التجهيز والنقل بنسبة تفوق **11 %**، فوزارة الوظيفة العمومية بنسبة تناهز **9,42 %** ووزارة الشؤون الخارجية و التعاون بنسبة **8,76 %**.

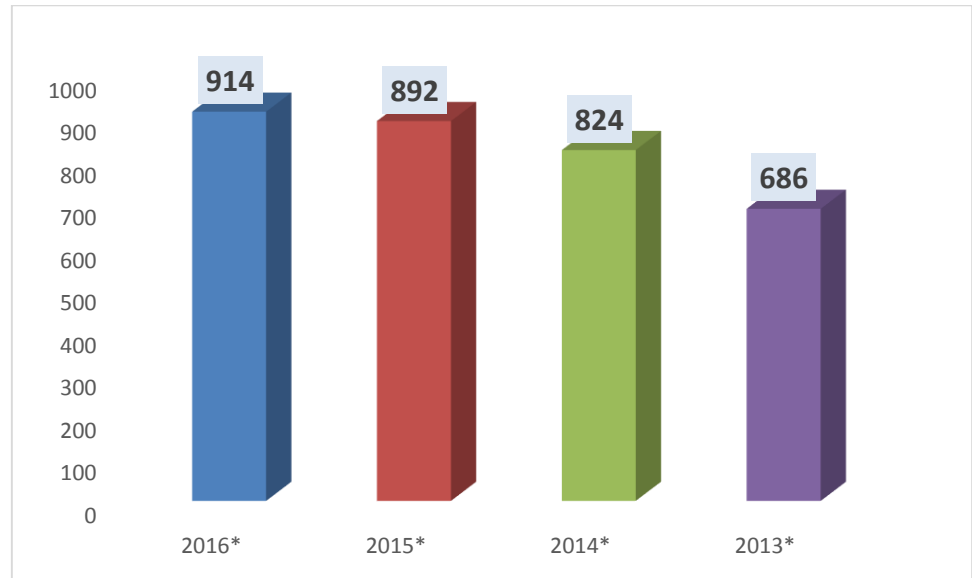
ويوضح هذا الرسم البياني عدد الأسئلة الخاصة بكل قطاع كما يلي :



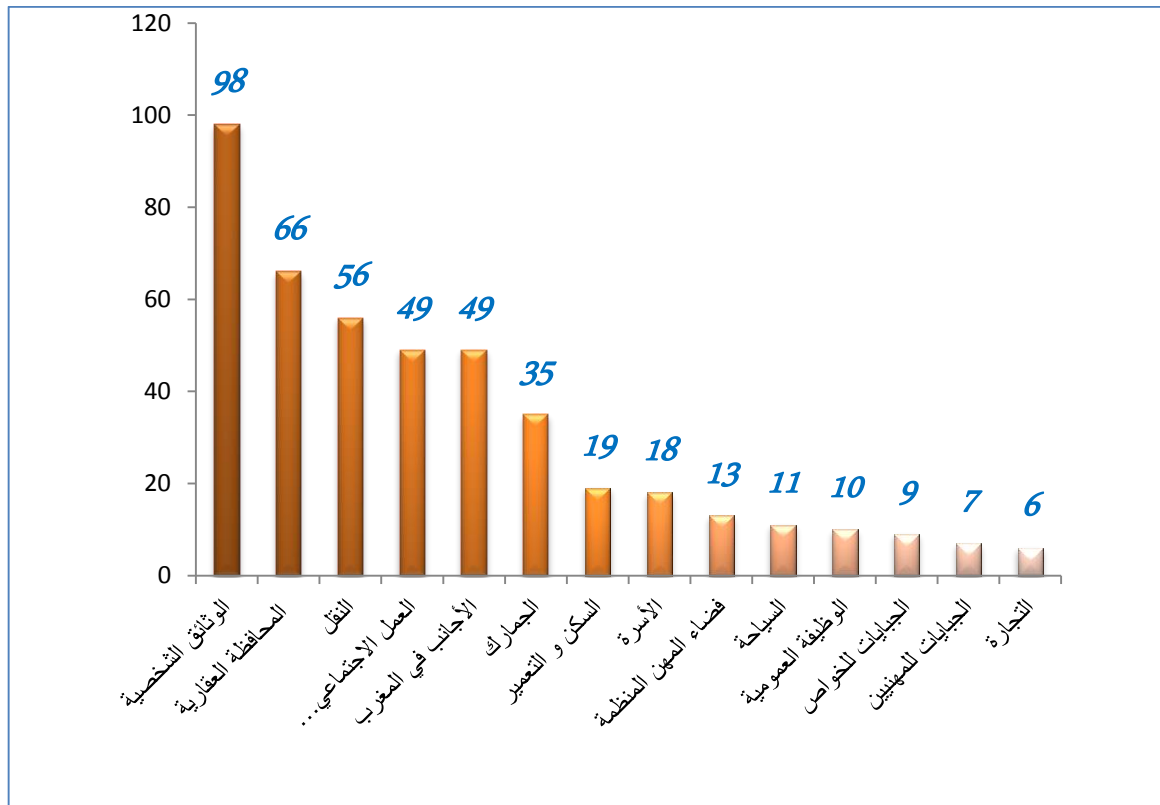
II. تحيين وإغناء محتوى ركن "سؤال/جواب" ببوابة

الخدمات العمومية

إن محتوى "سؤال/جواب" ببوابة الخدمات العمومية (Service-Public.ma) عرف خلال سنة 2016 إغناء وتحيينا لمضامينه كما وكيفاً، بحيث وصل العدد إلى **914** "سؤال/جواب" باللغتين العربية والفرنسية، أي بارتفاع قارب نسبته **2.47 %** مقارنة مع سنة 2015، وبنسبة ارتفاع قاربت **8 %** مقارنة مع سنة 2014، وبنسبة **33 %** مقارنة مع سنة 2013، وذلك من خلال الاعتماد 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 المبيان 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 لمحتوى (سؤال/جواب) عموما خلال سنة 2016 ما مجموعه 1414239 قراءة، شملت عددا مهما من الأسئلة بلغ 887 سؤالا.

فيما يخص الأسئلة والأجوبة الأكثر قراءة باللغة العربية ، فقد انصب الاهتمام بالدرجة الأولى على الوثائق الشخصية، خاصة المساطر المتعلقة باستبدال البطاقة الوطنية للتعريف بالبطاقة الإلكترونية وتجديدها، وتأتي بعدها الطلبات المتعلقة بمجال الجمارك خاصة ما يتعلق بالبضائع التي يحظر استيرادها. أما القراءات التي شملت الاطلاع باللغة الفرنسية، فقد كان الاهتمام منصبا على المساطر المتعلقة ببطاقة التسجيل الخاصة بالأجانب متبوعة بمساطر استبدال البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية ثم ما يتعلق بمجال النقل خاصة استبدال رخصة السياقة. وهو ما تترجمه بيانات الجدولين التاليين:

الأسئلة الأكثر طلبا	المجال	عدد القراءات
ما هو لجدول الزمني المعمول به لاستبدال البطاقة الوطنية للتعريف بالبطاقة الإلكترونية وما هي الوثائق اللازمة لذلك؟	الوثائق الشخصية	16997
ما هي الحالات التي يجب فيها تغيير البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية؟	الوثائق الشخصية	15758
ما هي البضائع التي يحظر استيرادها؟	الجمارك	14921
ما هي الوثائق المطلوبة للحصول على شهادة عدم الملكية المسلمة من طرف مديرية الضرائب؟	الجبايات للخواص	14202
هل هناك إمكانية لتتبع إجراءات تتبع البطاقة الوطنية عبر الانترنت؟	الوثائق الشخصية	14059
ما هي البضائع التي يخضع استيرادها لإجراءات خاصة؟	الجمارك	13878
ماهي المدة اللازمة للحصول على البطاقة التعريف الإلكترونية؟	الوثائق الشخصية	13724
ما هي الإعفاءات والتسهيلات الممنوحة للمغاربة المقيمين بالخارج أثناء دخولهم لقضاء العطلة؟	الجمارك	13006
لمن يسلم الدفتر العائلي؟	الوثائق الشخصية	12859
ما هي الغرامة المطبقة في حالة عدم طلب تجديد البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية؟	الوثائق الشخصية	12221

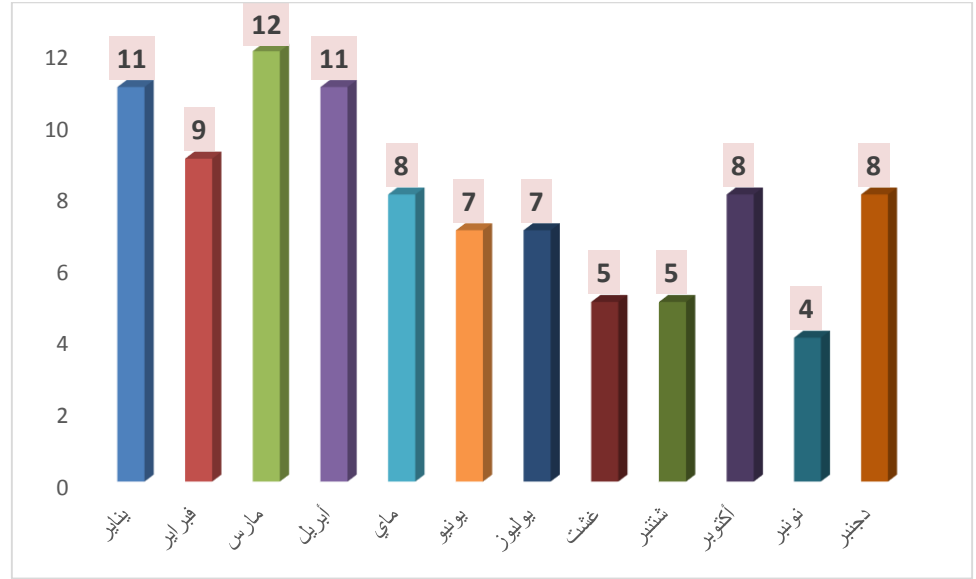
Les questions les plus fréquemment lues	Thème	Nombre de lectures
Quelles sont les pièces demandées pour l'obtention ou le renouvellement de la carte d'immatriculation pour un étranger au Maroc ?	Etrangers au Maroc	35211
Quel est le délai pour avoir la carte nationale d'identité ?	Papiers	24062
Dans quel cas la CIN doit être changée ?	Papiers	22899
Quel est l'âge pour obtenir la carte nationale d'identité ?	Papiers	21064
Quelle est l'amende appliquée en cas de non renouvellement de la CIN ?	Papiers	18112
Quelle est l'échéance pour déposer la demande de la carte nationale d'identité ?	Papiers	16958
Existe-t-il une possibilité de suivi de la procédure de délivrance de la carte d'identité nationale ?	Papiers	16509
-Quelles sont les pièces demandées pour une demande de duplicata en cas de perte ou de vol du permis de conduire ?	Transport	15474
Quelle est l'amende en cas d'omission de la demande d'obtention la CIN ?	Papiers	15429
- Quelles sont les pièces demandées pour renouveler le permis de conduire établie sur support papier par un autre électronique ?	Transport	15084

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 الخدمات العمومية الجديدة، سواء منها الإدارية أو الالكترونية . كما 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 95 مستجدا، توزعت بين ما هو إداري واجتماعي واقتصادي وعلمي كما هو مبين في الرسم البياني 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) 2142 منخرطاً و 2150 من المعجبين. في حين اقتصر العدد على 81 منخرطاً بصفحة التويتر (Twitter).

وقد بلغ مجموع الأسئلة التي تمت معالجتها 203 سؤالاً، توزعت بين معلومات حول المساطر الادارية والتوجيه نحو الادارات المختصة وبعض الملاحظات والاقتراحات، كما هو مبين من خلال الرسم البياني التالي:

