

# البوابات الوطنية لوزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة -قطاع إصلاح الإدارة-

مؤشرات التتبع الى غاية 02 مارس 2020

## 1. البوابة الوطنية للشكايات ' CHIKAYA.ma ':

### 1.1 تقديم

تهدف البوابة الوطنية الموحدة للشكايات الى استقبال شكايات وتظلمات المواطنين وتأمين تتبعها والإجابة عليها وتقديم حلول لمشاكلهم وكذا تلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم.

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

<http://www.chikaya.ma>

### 1.2 مؤشرات تتبع البوابة الوطنية للشكايات CHIKAYA.ma منذ انطلاقتها:

❖ عدد الشكايات المتوصل بها: 211644

❖ نسبة الشكايات المعالجة: 85.20%

❖ عدد الإدارات المنخرطة بالبوابة: 116

## 2. بوابة الخدمات العمومية 'Service-Public.ma':

### 2.1 تقديم

تمكن هذه البوابة من إخبار المواطنين بالمعلومات الخاصة بالمساطر الإدارية والخدمات العمومية وذلك:

بنشر المعلومات المتعلقة بالمساطر الإدارية والخدمات الالكترونية على شبكة الويب، حيث تتوفر البوابة على أكثر من 800 مسطرة إدارية موزعة حسب 14 موضوعا (الوثائق الشخصية، الأسرة، الجبايات، الشغل، ...) وأكثر من 170 خدمة إلكترونية.

<http://www.service-public.ma>

2.2 مؤشرات تتبع بوابة الخدمات العمومية 'Service-Public.ma'

- ❖ عدد المساطر الادارية المنشورة: 803
- ❖ عدد الخدمات على الخط المدرجة : 207
- ❖ عدد الاستثمارات المنشورة : 419
- ❖ المعدل الشهري للزيارات: 128170
- ❖ المعدل اليومي للزيارات: 4272

3. بوابة البيانات المكانية للمرافق العمومية 'Maps.service-Public.ma':

3.1 تقديم

تهدف هذه البوابة إلى تسهيل وصول المواطنين لمواقع المرافق العمومية ، سيما أثناء القيام بإجراءاتهم الإدارية، وكذا تقديم المعلومات الضرورية من أجل الاتصال بهذه المرافق (العنوان، الهاتف، البريد الإلكتروني،...).

<http://maps.service-public.ma>

3.2 مؤشرات تتبع بوابة البيانات المكانية للمرافق العمومية 'Maps.service-

Public.ma'

- ❖ عدد المرافق العمومية المنشورة: 16043
- ❖ المعدل الشهري للزيارات: 8718
- ❖ المعدل اليومي للزيارات: 291

4. بوابة التشغيل العمومي/ <https://www.emploi-public.ma>:

4.1 تقديم

تهدف بوابة التشغيل العمومي إلى تمكين المواطنين والمواطنات الراغبين في ولوج أسلاك الوظيفة العمومية من الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالتشغيل في المناصب العمومية، وذلك من خلال نشر جميع إعلانات مباريات التوظيف في الإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات والمقاولات العمومية، وتتضمن هذه البوابة أيضا مجموعة من المعلومات التي تهتم المواطن من بينها: الإعلانات عن طلبات الترشيح لمناصب المسؤولية (رئيس قسم، رئيس مصلحة أو ما يماثلهما)؛  
الإعلانات عن طلبات الترشيح للمناصب العليا تطبيقا لأحكام الفصلين 49 و92 من الدستور

<https://www.emploi-public.ma>

4.2 مؤشرات تتبع بوابة التشغيل العمومي <https://www.emploi-public.ma/>

- ❖ مجموع الزيارات 54 094 077
- ❖ مجموع الزيارات عن طريق الهواتف المحمولة 20 157 230
- ❖ المعدل اليومي للزيارات: 26 294 زيارة في اليوم

4.3 مؤشرات الترشيح الإلكتروني

- ❖ عدد الحسابات: 16084
- ❖ عدد الترشيحات الإلكترونية: 10602
- ❖ عدد المباريات التي تقترح الترشيح الإلكتروني: 49

5. الموقع المؤسسي للوزارة <https://www.mmsp.gov.ma>

## 5.1 تقديم

يضم هذا الموقع المؤسسي مجموعة من الخدمات والمعلومات وروابط المواقع قصد تقريب الإدارة من محيطها المتعدد (موظف-مواطن-مقاولة). وهو أداة لتعزيز قنوات التفاعل بين الإدارة وموظفي الإدارات العمومية.

[https:// www.mmsp.gov.ma](https://www.mmsp.gov.ma)

5.2 مؤشرات تتبع الموقع المؤسسي للوزارة من 01/01/2020 إلى

03/03/2020

217 157	العدد الإجمالي للزيارات
3 503	المعدل اليومي للزيارات
24 521	المعدل الأسبوعي للزيارات
02 min 01s	المدة المتوسطة للزيارة الواحدة

## 6. مركز الاتصال والتوجيه الإداري

### 1.1 تقديم

يقوم المركز بالرد على أسئلة واستفسارات المواطنين عبر الهاتف والبريد الإلكتروني وشبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك عبر صفحة «إدارتي».

يمكن الاتصال بمركز الاتصال والتوجيه الإداري عبر الأرقام التالية:

❖ من داخل المغرب على الرقم الاقتصادي:

0802003737 أو على الرقم المختصر 37 37

❖ من خارج المغرب : + 212537679906

1.2 المؤشرات الخاصة بالأسئلة الواردة على مركز الاتصال والتوجيه الإداري

إلى غاية 03 مارس 2020

## 3344 الإجمالي للأسئلة الواردة على المركز:

%52.66	1761	❖ إرشادات عامة
%14.29	478	❖ معلومات حول المساطر
%7.60	254	❖ شكايات
%0.66	22	❖ شكر وملاحظات
%24.79	829	❖ أنواع أخرى