

الاكثر المرجعى لتحسين  
استقبال المتقاضين بالمرافق العمومية





# فهرس

04

الديباجة

07

الإطار المرجعي للاستقبال

33

مسرد المصطلحات

# الديباجة

## الموضوع:

يُمثل الإطار المرجعي وثيقة منهجية للممارسات الجيدة بالنسبة لتنفيذ برامج تحسين الاستقبال.

ويتضمن وسائل عملية يتوجب إعمالها بغرض تنفيذ التزامات ميثاق تحسين الاستقبال.

وُشكل هذا الإطار المرجعي أيضاً وثيقة مرجعية للبرنامج الوطني لتحسين الاستقبال.

- فهو مرتبط بميثاق تحسين الاستقبال: كل وسيلة من الوسائل لها ارتباط بأحد الالتزامات الواردة في ميثاق تحسين الاستقبال.
- ويرتبط أيضاً بكل من «المعايير والممارسات الجيدة» لمجموع الآليات المنهجية الخاصة بتنفيذ البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال: الوسائل الرئيسية ذات الصلة بأحد المعايير.

## الأهداف:

يمكن الإطار المرجعي من تقديم صورة واضحة بشأن الرؤية والنتائج المراد تحقيقها:

- يمنحك إطار مرجعي رؤية متكاملة لخدمة الاستقبال في الإدارة العمومية؛
- توصيف النهج الذي يجب اتباعه بهدف الارتقاء بمستوى الخدمة نحو التميز؛
- التشخيص الموضوعي للنتائج المحققة؛
- تحديد الأولويات وإعداد برامج عمل قصد تحقيق الأهداف؛
- قياس التطور، التواصل والتحرك.

## **الهيكلة:**

ويتم تنفيذ الوسائل العملية على ثلاثة مستويات طموحة، وذلك نظراً للعدم تجانس مختلف إدارات المملكة فيما يتعلق بطبيعة خدمة الاستقبال:

- المستوى العادي: يعكس مستوى خدمة مقبولة لدى المرتفقين تشمل على أدنى النتائج الملموسة وعلى عمليات التحسين الأساسية الضرورية لاستقبالهم.
- المستوى المتقدم: يعكس مستوى تميز متوسط، يجعل الإدارة تنخرط ضمن عملية تحسين واضحة ومستمرة لخدمة الاستقبال على كافة المستويات (الموارد البشرية والمادية والعمليات والتسيير...).
- المستوى «المتميز»: ويعكس مستوى تميز ينماشى مع أفضل الممارسات الوطنية والدولية فيما يتعلق بخدمة استقبال المرتفقين.

## **المفتاح:**

يُقصد بالوسائل العملية تلك التدابير المقرر وضعها بالنسبة لكل التزام:

- الوسائل العملية نوعان: المادية (التجهيزات) أو غير مادية (التنظيم، العمليات، الموارد البشرية)

وسائل مادية (التجهيزات)	Xyz
وسائل غير مادية (التنظيم، العمليات، الموارد البشرية)	Xyz

- تتوسع الوسائل العملية حسب قنوات الاستقبال: الاتصال المباشر، البريد، الهاتف، الإنترنيت، القنوات المتعددة

<b>الاتصال المباشر</b>	
<b>البريد</b>	
<b>الهاتف</b>	
<b>الإنترنيت</b>	
<b>القنوات المتعددة</b>	

- وثمة بعض الوسائل العملية التي لا تدخل ضمن اختصاص الإدارة أو الموقع المعنى فحسب بل تتطلب التنسيق والتعاون بين عدد من الإدارات أو المواقع أو الفاعلين.

وسيلة تتطلب التنسيق والتعاون بين مختلف الإدارات /الموقع أو الفاعلين	Xyz*
	Xyz*

الإِحْرَارُ الْمَرْجُعِيُّ  
لِلْاسْتِقْبَالِ





إعداد الإطار المرجعي

الالتزامات  
الميثاق

النقطة	الرسالة	المستوى 1: «العامي»	المستوى 2: «المتقدم»	المستوى 3: «المتفوق»
1.1	النحوات ارشادية	1.1.1. لوحات ارشادية للإدارة مرتبة وعدد كل على مستوى 100 متر	2.1.1. لوحات ارشادية للإدارة مرتبة وعدد كل على مستوى 50 متر	3.1.1. لوحات ارشادية للإدارة مرتبة وعدد كل على مستوى 30 متر
2.1	مئنة على الواجهة خارجية	1.1.1. لوحات ارشادية خارجية مرتبة وعددة تضمن على المبنية المقربة، اسم وشعار الإدارة باللغة العربية	2.1.1. لوحات ارشادية خارجية مرتبة وعددة تضمن على المبنية المقربة، اسم وشعار الإدارة باللغة العربية	3.1.1. لوحات ارشادية خارجية مرتبة وعدد كل على مستوى 30 متر
3.1	مدخل الموق	1.3.1. مدخل واضح للموقع (عمر باقي المبنى)	2.3.1. مدخل على مستوى الموقع يسهل العثور عليه من مختلف الطرق	3.3.1. مدخل على مستوى الموقع يسهل العثور عليه من مختلف الطرق
4.1	نوعية الأبواب	4.1.1. أبواب الدخول حسب المعايير (حجم الأبواب حسب حجم التردد)، وبهادف غير شفافة	4.1.1. أبواب المطابق أو أبواب حاردة	4.1.1. أبواب المطابق أو أبواب حاردة
5.1	الدركة	5.1.1. عدم وجود تناول بين مستوى الأرضية داخل وخارج المبنى أو توفير مفترق نحو الأشخاص مخصوصة للحركة في حال الافتتاح	5.1.1. مستوى الأرضية داخل المبنى يختلف عن مستوى الأرضية خارج المبنى	5.1.1. مستوى الأرضية داخل المبنى يختلف عن مستوى الأرضية خارج المبنى
6.1	قنوات التواصل	6.1.1. التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف	6.2.1. التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف	6.3.1. التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف
7.1	الموافق	7.1.1. توضيح ملصق الموافقة على المبنى	7.1.1. توضيح ملصق الموافقة على المبنى	7.1.1. توضيح ملصق الموافقة على المبنى
8.1	تمديد أوتاد العمل	8.1.1. تمديد أوتاد العمل	8.1.1. تمديد أوتاد العمل	8.1.1. تمديد أوتاد العمل
9.1	المدرومة	9.1.1. إثبات المدرومة على المبنى	9.1.1. إثبات المدرومة على المبنى	9.1.1. إثبات المدرومة على المبنى

\* الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة / المواقع أو الفاعلين

## مجمع الأدوات حسب مستوى النضج

الأدواء المختلفة  
حسب الالتزام

## اللتزام رقم 1: نسهل لكم الوصول إلى المراافق العمومية

المستوى 1: «العادي»	الوسيلة	القناة
1.1.1 لوحات إرشادية للإدارة مرئية وبعده كاف على مسافة 100 متر*	1.1 لوحات إرشادية	
1.1.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغة العربية	2.1 لوحات إرشادية خارجية مثبتة على الواجهة	
1.3.1 مدخل واضح للموقع (مميز عن باقي المبني)	3.1 مدخل الموقع	
1.4.1 بوابات الدخول حسب المعايير (حجم الأبواب حسب حجم التردد)، يدوية و بمودع غير شفافة	4.1 نوعية الأبواب	
1.5.1 عدم وجود تفاوت بين مستوى الأرضية داخل وخارج المبني أو توفير ممر لدخول الأشخاص محدودي الحركة في حال التفاوت	5.1 الأشخاص محدودي الحركة	
1.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف	6.1 قنوات التواصل	
	7.1 المواقف	
	8.1 تمديد أوقات العمل	
	9.1 المداومة	

المستوى 3: «المتميز»	المستوى 2: «المتقدم»
3.1.1 لوحة إرشادية للإدارة مرئية وبعدد كاف على مستوى الشوارع الرئيسية وعلى اللوحات الإعلانية للجامعة*	2.1.1 لوحات إرشادية للإدارة مرئية وبعدد كاف على مسافة 500 متر*
3.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومضاءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغات العربية الفرنسية والأمازيغية	2.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغتين العربية والفرنسية
3.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الالهتماء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبني مخصص للمرتفقين (مميز عن مدخل الموظفين، الممونين، إلخ...)	2.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الالهتماء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبني (مدخل على مستوى الولوج الوحيد للمبني أو لوحات تشير إلى المدخل عند مختلف نقط الولوج للمبني)
3.4.1 بوابات الدخول بمواصفات أوتوماتيكية وزجاجية (إنزلاقية أو دوارة)	2.4.1 بوابات الدخول حسب المعايير، يدوية وزجاجية (أبواب عادلة أو أبواب دوارة)
3.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبني (الاستقبال والخدمة) أو توفير مصعد متاح لاستعمال الأشخاص محدودي الحركة في حال وجود اختلاف في المستوى	2.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبني (الاستقبال والخدمات) أو توفير ممر وفق معايير لولوج الأشخاص محدودي الحركة في حال وجود تفاوت في المستوى
1.6.3 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف وموقع الإنترنيت والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وتطبيقات الهاتف المحمول وعبر موقع التواصل الاجتماعي ومراكز الإتصال	2.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف، وموقع الإنترنيت والبريد الإلكتروني
1.7.1 موقف حسب المعايير لفائدة سيارات المرتفقين، وأماكن للوقوف مخصصة للأشخاص محدودي الحركة	
1.8.1 تمديد أوقات العمل لتناسب الحاجات الخاصة للمرتفقين (مثلا: المغاربة القاطنين بالخارج، الموظفين أو آخر الشهر، إلخ...)*	
1.9.1 المداومة خارج المقر الرئيسي وفي المناطق الوعرة الوصول (مثلا: القوافل التي تتنقل إلى المناطق القروية)*	

## الالتزام رقم 2: نزودكم بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية

المستوى 1 «العادي»	الوسيلة	القناة
1.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح	1.2 الإعلان الخارجي في الموقع	
	2.2 إعلان الخارجي في الموقع – لوحة إلكترونية	
	3.2 الإعلان الخارجي في الموقع	
1.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة على الورق (ملصقات حائطية)	4.2 الإعلان الداخلي	
1.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة تعطى للمرتفقين من قبل أئوان الخدمة.	5.2 كتيبات المعلومات	
1.6.2 جهاز الرد الآلي على المكالمات، يعمل خارج أوقات الخدمة، يعطي معلومات تخص بيانات الاتصال ومواعيد عمل الإدارة	6.2 إتاحة المعلومات على مختلف القنوات	
2.7.1 المطبوعات متاحة على مستوى الموقع	7.2 المطبوعات	

1. العنوان الشخصي ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني إذا لزم الأمر.

المستوى 3 «المتميز»	المستوى 2 «المتقدم»
<p>3.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقرؤء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح، أوقات دروة تردد المرتفقين على الإدارة وقائمة بالخدمات الرئيسية المقدمة والإجراءات المتصلة بها واللوحة الخاصة بالإدارة (عناوين أهم المصالح العمومية للجماعة أو المقاطعة)*</p>	<p>2.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقرؤء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح، أوقات دروة تردد المرتفقين على الإدارة وقائمة بالخدمات الرئيسية المقدمة والإجراءات عند الاقتضاء</p>
<p>3.2.2 لوحة إعلان إلكترونية خارج الموقع</p>	
<p>3.3.2 الإعلان عن المرافق الإدارية للجماعة/المقاطعة (قائمة بمختلف المرافق العمومية وخريطة الوصول إليها) عن طريق استخدام وسائل النقل العمومية (محطات القطار، محطات الترامواي ومحطات حافلات النقل)*</p>	
<p>3.4.2 إعلان داخلي واضح ومقرؤء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة في أكشاك المعلومات والتوجيه التفاعلي متاحة أمام المرتفقين.</p>	<p>2.4.2 إعلان داخلي واضح ومقرؤء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة على شاشات معلوماتية</p>
<p>3.5.2 كتيبات واضحة ومقرؤءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة متاحة على الرفوف المخصصة للمطويات والكتيبات الإعلانية</p>	<p>2.5.2 تيبات واضحة ومقرؤءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة تعطى للمرتفقين من قبل أعواون الاستقبال.</p>
<p>3.6.2 المستوى 2 + المعلومات المحبنة والمتناسقة عبر كافة القنوات/وسائل الإعلام العمومية بما في ذلك موقع الإنترنيت الأخرى (service-public.ma) مع إمكانية إعادة التوجيه من خلال روابط الإنترنيت ومراكز الإتصال*</p>	<p>2.6.2 المستوى 1+ وضع البيانات الاتصال على الشبكة، خريطة الموقع، الخدمات المساعدة في تحديد الموقع، مواعيد العمل، مواعيد دروة العمل، الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة، (الفضاء المخصص للأسئلة)</p>
<p>3.7.2 المستوى 2+ مطبوعات يمكن تعبئتها وتسجيلها عبر الإنترنيت وطبعها.</p>	<p>2.7.2 المستوى 1+ مطبوعات يتم تحميلها عبر الإنترنيت</p>

## الالتزام رقم 3: نوجهكم نحو المصلحة المختصة

المستوى 1 «العادي»	الوسيلة	القناة
<p>1.1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه يسهل الاهتداء إليه بمجرد اجتياز البوابة ويتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لوحة مكتوب عليها «الاستقبال»</li> <li>• منضدة الاستقبال وفق المعايير، في وضعية جلوس أو وقوف حسب طبيعة التواصل مع المرتفقين</li> </ul>	<b>1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه</b>	
<p>1.2.3 عنون الاستقبال مكون في إدارة العلاقات مع المرتفقين والجواب على الأسئلة العامة المتصلة بالخدمات المقدمة وقدر على توجيههم نحو المصالح العمومية الأخرى للجماعة/المقاطعة*</p>	<b>2.3 عنون الاستقبال</b>	
<p>1.3.3 تشويير داخلي واضح ومقرؤ وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح باللغة العربية</p>	<b>3.3 تشويير - المحتوى</b>	
	<b>4.3 تشويير موحد</b>	
<p>1.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية</p>	<b>5.3 فصل الفضاءات</b>	
<p>1.6.3 عنون استقبال المكالمات الهاتفية مكون في تدبير العلاقة مع المرتفقين والرد على الأسئلة المتداولة المتعلقة بالخدمات المقدمة</p>	<b>6.3 التوجيه عبر الهاتف</b>	
	<b>7.3 التوجيه عبر الإنترنيت</b>	

\* الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ الموقع أو الفاعلين

المستوى 3 «المتميز»	المستوى 2 «المتقدّم»
3.1.3 المستوى 2 شريط إرشاد أرضي من مدخل المرفق حتى فضاء الاستقبال	2.1.3 المستوى 1 + شبكة يستجيب لمعايير الولوج بالنسبة للأشخاص محدودي الحركة
3.2.3 المستوى 2 * + عون استقبال «المرشد»: يستقبل المرتفقين ويتنقل معهم قصد توجيههم .	2.2.3 المستوى 1 * + إمكانية اتصال أعون الاستقبال بأعون الخدمة (عبر قنوات متعددة) للإجابة على أسئلة معينة
3.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح ويصف الخدمة المعنية، باللغتين العربية والفرنسية والأمازيغية	2.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح ويصف الخدمة المعنية، باللغتين العربية والفرنسية
3.4.3 تشوير داخلي موحد من حيث أماكن التثبيت والشكل (نوعية الخط، الألوان، حجم الأحرف...)	2.4.3 تشوير داخلي موحد من حيث أماكن التثبيت (الارتفاع)
3.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية ومن خلال وسائل الأنظمة الإلكترونية لمراقبة الدخول (البطاقات)	2.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية ومن خلال وسائل الفصل العينية (الأبواب، الحاجز)
3.6.3 الجهاز التفاعلي الصوتي المجاني، سريع وبثلاث لغات (العربية والفرنسية والأمازيغية) مع الإفادة بوقت الانتظار المتوقع	2.6.3 الجهاز التفاعلي الصوتي المجاني، سريع وباللغتين (العربية والفرنسية)
3.7.3 إبخار مبسط على موقع الإنترنيت من خلال مساعد افتراضي يعين على ذلك	2.7.3 تصميم موقع الإنترنيت بشكل بسيط بفضل بنية قائمة على نوعية المرتفقين وحسب الحاجيات

## الالتزام رقم 4: نضمن لكم الإنصاف فيما يتصل بالوصول إلى المراافق العمومية والحصول على

المستوى 1 «العادي»	الوسيلة	القناة
1.1.4 صفوف الانتظار منظمة دون الاعتماد على وسيلة إلكترونية: صفوف انتظار محددة أو تذاكر مرقمة والنداء على الأرقام من طرف العون	<b>1.4 صفوف الانتظار</b>	
1.2.4 إعلانات التذكير بالأولوية (تحديد فئة المرتفقين ذوو الأولوية: الأشخاص محدودي الحركة)	<b>2.4 العناية بالأشخاص محدودي الحركة</b>	
	<b>3.4 المواعيد</b>	
	<b>4.4 تصنيف المرتفقين</b>	
	<b>5.4 موقع الإنترنيت متعدد اللغات</b>	
	<b>6.4 موقع الإنترنيت باللغات الأجنبية</b>	

المستوى 3 «المتميّز»	المستوى 2 «المتقدّم»
<p>3.1.4 المستوى 2 + الإشارة إلى وقت الانتظار المتوقع على كل تذكرة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نداء صوتي على الأرقام من طرف أعوان الخدمة</li> <li>• تدبير استباقي لصفوف الانتظار (إعادة توجيه الوافدين، فتح شبابيك إضافية...)</li> </ul>	<p>2.1.4 صفوف انتظار منظمة بواسطة جهاز إلكتروني يسهل الاهتماء إليه ويضم:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• موزع للتذاكر متعدد الخدمات (عند الاقتضاء) : وتشتمل التذاكر على الأقل على التاريخ والساعة ورقم الترتيب</li> <li>• لوحة تُظهر الأرقام التي ينادي إليها</li> </ul>
<p>3.2.4 المستوى 2 + العناية الخاصة بالمرتفقين من الأشخاص في وضع الإعاقة أو صعوبة (عون متدرّب على التعامل مع مختلف أشكال الإعاقة والصعوبات)، تخصيص كراسٍ متحركة أمام أبواب المستشفيات</p>	<p>2.2.4 المستوى 1 + الشبابيك / مكاتب الخدمات تحترم معايير الولوج الخاصة بالأشخاص محدودي الحركة</p>
<p>3.3.4 النظام المبكر للحصول على المواعيد</p>	
<p>3.4.4 تصنيف المرتفقين (باستثناء الأشخاص محدودي الحركة والمعاقين) وتخصيص شبابيك لبعض أصناف المرتفقين حسب نوع الخدمة المقدمة (مثال: المؤثقون، الشركات...)</p>	
<p>3.5.4 موقع إنترنيت باللغات الثلاث العربية الفرنسية والأمازيغية</p>	<p>2.5.4 موقع إنترنيت باللغتين العربية والفرنسية</p>
<p>3.6.4 موقع إنترنيت باللغات الثلاث العربية الفرنسية والأمازيغية والإنجليزية وغيرها من اللغات الأجنبية الأخرى حسب الخدمات العمومية المقترحة (مثال: الخدمات المقدم للمستثمرين الأجانب، للمقيمين الأجانب...)</p>	

## الالتزام رقم 5: نضمن لكم العناية بطلباتكم

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	<b>1.5 مهام عون الاستقبال</b>	1.1.5 عون استقبال موجود بشكل دائم أثناء مواعيد العمل وقدر على تزويد المرتفق بكافة المعلومات الضرورية
	<b>2.5 سند الاستلام - عبر البريد</b>	
	<b>3.5 سند الاستلام - عبر الإنترنت</b>	

المستوى 3 «المتميّز»	المستوى 2 «المتقدّم»
<p>3.1.5 المستوى 2 + توسيع صلاحيات الهيئة المكلفة بالاستقبال (استلام الملفات ومنح سند الاستلام وكذا تقديم الخدمة العاديّة السريعة) إذا كان في الإمكان وحسب الشروط (نظام معلومات، إلخ...)</p>	<p>2.1.5 المستوى 1 + عون يتم تعينه لمراقبة اكتمال ملف المرتفق داخل فضاء الاستقبال</p>
<p>3.2.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل مراسلة، تثبت فيه مدة معالجة الطلب</p>	<p>2.2.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل مراسلة</p>
<p>3.3.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل رسالة عبر البريد الإلكتروني تفيد بمدة معالجة الطلب</p>	<p>2.3.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل رسالة عبر البريد الإلكتروني</p>

## الالتزام رقم 6: نتعامل معكم بكل لطف ومهنية

المستوى 1 «العادي»	الوسيلة	القناة
1.1.6 هندام لائق لأعوان الاستقبال وحمل البطاقة التعريفية	1.6 هندام الأعونان	
1.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار)	2.6 تدريب الأعونان في الموقع	
1.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالاً باللغة العربية على الأعونان في الموقع قصد تيسير التواصل	3.6 مسرد المصطلحات في الموقع	
1.4.6 لوحات لتحسين المرتفقين على حسن التصرف والمجاملة باللغة العربية	4.6 لوحات مجاملة	
1.5.6 أعوان الهاتف مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار)	5.6 تدريب الأعونان على التكلم بالهاتف	
1.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالاً باللغة العربية على الأعونان في الموقع قصد تيسير التواصل	6.6 مسرد المصطلحات الخاصة بالهاتف	
1.7.6 تدبير الهيئة المسؤولة على تحسين خدمة الاستقبال (أداء خدمة الاستقبال مدرج ضمن الأهداف)	7.6 ممارسات التسيير	

المستوى 3 «المتميز»	المستوى 2 «المتقدّم»
<p>3.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسهّل التعرف عليهم) وحملهم لبطاقة إسمية (مثلاً: «أحمد في خدمتكم»)</p>	<p>2.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسهّل التعرف عليهم) وحمل البطاقة التعريفية</p>
<p>3.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون العنيفون) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المختلفة...)</p>	<p>2.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون العنيفون)</p>
<p>3.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالاً باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعون في الموقع قصد تيسير التواصل</p>	<p>2.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالاً باللغتين العربية والفرنسية على الأعون في الموقع قصد تيسير التواصل</p>
<p>3.4.6 لوحات لتحسين المرتفقين على حسن التصرف والمjalمة باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية</p>	<p>2.4.6 لوحات لتحسين المرتفقين على حسن التصرف والمjalمة باللغة العربية والفرنسية</p>
<p>3.5.6 أعوان الهاتف مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون صعاب الطياع) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المتغيرة...) والتكون</p>	<p>2.5.6 أعوان الهاتف مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدبير النزاعات (المرتفقون صعاب الطياع)</p>
<p>3.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالاً باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعون في الموقع قصد تيسير التواصل</p>	<p>2.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالاً باللغتين العربية والفرنسية على الأعون في الموقع قصد تيسير التواصل</p>
<p>3.7.6 المستوى 2 + التنافس بين الفرق حسب نتائج الاستقبال والمعايير* (التردد السنوي على الأقل : تعميم نتائج استطلاعات رضا المرتفقين، الاطلاع على نتائج وتجارب الإدارات الأخرى...)</p>	<p>2.7.6 المستوى+ 1 مسؤول مكلف بتحسين خدمة الاستقبال + إعداد خطة تحسين الخدمة وتتابع تنفيذها</p>

## الالتزام رقم 7: نضمن لكم سرية المعلومات المتبادلة

المستوى 1 «العادي»	الوسيلة	القناة
1.1.7 رسم خط للسرية على الأرض وضمان مسافة دنيا بين الشبابيك/مكاتب الخدمة	1.7 تدبير الفضاء	
1.2.7 إخبار المرتفقين في الموقع بحقوقهم بشأن جمع البيانات الخاصة بهم وتغييرها والوصول إليها وحذفها	2.7 المساطر في الموقع	
	3.7 إحالة الوثائق	
	4.7 المساطر عبر الهاتف	
	5.7 المساطر عبر الإنترنت	

المستوى 3 «المتميز»	المستوى 2 «المتقدم»
<p>3.1.7 المستوى 2 + مكاتب معزولة لفائدة المرتفقين ذوي الاحتياجات الخاصة أو في بعض المصالح الاجتماعية الحساسة</p>	<p>2.1.7 المستوى 1 + أنصاف جدران بين الشبابيك</p>
<p>3.2.7 المستوى 2 + مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات</p>	<p>2.2.7 المستوى 1 + أعوان في الموقع مدربون على المتطلبات والممارسات الجيدة فيما يتعلق بحماية المعلومات</p>
<p>3.3.7 إحالة الوثائق السرية داخل أظرفه مغلقة</p>	
<p>3.4.7 المستوى 2 + مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات</p>	<p>2.4.7 أعوان العمليات عبر الهاتف مدربون على المتطلبات والممارسات الجيدة فيما يتعلق بحماية المعلومات</p>
<p>3.5.7 المستوى 2 + مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات</p>	<p>2.5.7           <ul style="list-style-type: none"> <li>• إخبار المرتفقين عبر الإنترنيت بحقوقهم بشأن جمع البيانات الخاصة بهم وتغييرها والوصول إليها وحذفها</li> <li>• ٩ أمن البيانات المتبادلة عبر الإنترنيت (كلمة السر، تشفير، الوصول للمعلومات، الحفظ، إمكانية تتبع مسار البيانات المتبادلة...)</li> </ul> </p>

## الالتزام رقم 8: نضمن لكم الأمان والراحة داخل المرافق العمومية (1/2)

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	<b>1.8 عون الأمان</b>	1.1.8 تواجد عون مكلف بأمن الموقع ومدرب على خدمة الاستقبال
	<b>2.8 تجهيزات الأمان</b>	1.2.8 احترام المقتضيات القانونية فيما يتعلق بتجهيزات أمن المباني التي تستقبل العموم (آلات إطفاء الحرائق...)
	<b>3.8 الإجراءات الأمنية</b>	1.3.8 الإعلان عن الإجراءات الأمنية حسب المقتضيات الأمنية المعمول بها (إجراءات الأخلاص في حال الحريق...)
	<b>4.8 تجهيزات فضاء الانتظار</b>	<p>1.4.8 فضاء الانتظار يسهل الاهتداء إليه ويحتوي على :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• صورة لصاحب الجلالة</li> <li>• مقاعد أو كراسي حسب المعايير وبعدد كافٍ</li> <li>• ساعة مرئية ومشتغلة</li> <li>• سلة نفايات نظيفة يتم تفريغها بشكل منتظم</li> <li>• ملصقات تحسيسية متنوعة لفائدة المرتفقين</li> </ul> <p>تحت على :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- احترام قواعد النظافة</li> <li>- لوحة منع التدخين</li> <li>- منع استعمال الهاتف وكاميرات التصوير</li> <li>- ملصقات تحسيسية أخرى تراعي خصوصيات كل مرفق عمومي على حدة</li> </ul>

المستوى 3 «المتميز»	المستوى 2 «المتقدم»
3.1.8 المستوى 2 + عون أمن مجهز بآلية محمولة للكشف عن المعادن	2.1.8 المستوى 1 + مراقبة المرتفقين عند دخول الموقع (فتح الحقائب)
3.2.8 المستوى 2 + البوابات الأمنية : الكشف عن المعادن وسكانير لتفتيش الحقائب والأمتعة	2.2.8 المستوى 1 + كاميرات لمراقبة الموقع
3.3.8 إجراء تدريب وهمية للعمليات الاستعجالية على نحو دوري (مرة في السنة على الأقل)	2.3.8 أعون مدربون على الإجراءات الأمنية (الإخلاص، استخدام آلات الإطفاء...)
<p>3.4.8 المستوى 2 + :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• موزع أوتوماتيكي للقهوة بمقابل مادي</li> <li>• موزع أوتوماتيكي للمرطبات/ المأكولات بمقابل مادي</li> <li>• صحف مجانية أو للبيع</li> <li>• فضاء مخصص للأطفال</li> <li>• شاشة لعرض الإجراءات والمعلومات الضرورية</li> <li>• شبابيك بنكية أوتوماتيكية</li> <li>• غرف للتصوير بمقابل مادي</li> <li>• أثاث قابل للتحريك (مرونة التهيئة)</li> <li>• الولوج للإنترنيت المشبأ أو اللاسلكي</li> </ul>	<p>2.4.8 المستوى 1 + :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وسائل الراحة (نباتات، لوحات تشكيلية...)</li> <li>• فضاء حر بالنسبة للأشخاص على المقاعد المتحركة</li> <li>• نقاط لماء الشرب ذاتية الاستعمال</li> <li>• لوحات تدعو إلى الحفاظ على الهدوء</li> <li>• آلية تصوير الوثائق بمقابل مادي</li> <li>• فضاء للصلة</li> <li>• فضاء للمرضى خصوصا بقنصليليات المملكة بالخارج</li> </ul>

## الالتزام رقم 8: نضمن لكم الأمان والراحة داخل المرافق العمومية (2/2)

المستوى 1 «العادي»	الوسيلة	القناة
8.5.8 مراقب صحية خاصة بالمرتفقين حسب المعايير، منفصلة الرجال/النساء ويسهل الاهتماء إليها	5.8 المراقب الصحية	
8.6.8 موقع يتتوفر على نوافذ وفتحات تسمح بتهويته	6.8 التهوية/ التكييف	
8.7.8 موقع يتتوفر على إنارة حسب المعايير	7.8 الإنارة	
	8.8 المعالجة الصوتية	
8.9.8 صيانة تجهيزات فضاء الاستقبال (عقد الصيانة الفنية)	9.8 صيانة الأجهزة	

المستوى 3 «المتميّز»	المستوى 2 «المتقدّم»
3.4.8 المستوى 2 + فضاء تغيير الحفاضات للرضع	2.4.8 المستوى 1 + المرافق الصحية للأشخاص محدودي الحركة حسب المعايير ويسهل الالهتاء إليها
3.4.8 المستوى 2 + موقع يتوفّر على نظام للكيفيّة حسب المعايير ومصمم بحيث يمنحك الراحة للمرتفقين (ضبط درجة الحرارة في الصيف والشتاء)	2.4.8 المستوى 1 + موقع يتوفّر على نظام للتهدئة حسب المعايير ومصمم بحيث يمنحك الراحة للمرتفقين
3.4.8 المستوى 2 + تشوير ضوئي داخل الفضاءات على نحو يثير انتباه المرتفقين إلى ملصقات المعلومات ولوحات التواصل	2.4.8 المستوى 1 + إنارة مصممة لتوفير راحة النظر للمرتفقين
3.8.8 المعالجة الصوتية للفضاء بهدف تخفيض الضجيج الصوتي (زجاج مزدوج، الجدران العازلة، تكسية أرضية ماصة...)	
3.4.8 المستوى 2 + تجهيزات استقبال من الجيل الجديد	2.4.8 المستوى 1 + تجديد أجهزة فضاء الاستقبال على نحو منتظم

## الالتزام رقم 9: نحرص على أخذ شكاياتكم بعين الاعتبار

المستوى 1 «العادي»	الوسيلة	القناة
1.1.9 يتم إخبار المرتفقين بشأن الإمكانية المتاحة لهم لتقديم الشكايات	1.9 إعلام المرتفقين	
1.2.9 مسطرة استقبال ومعالجة الشكايات المعلنة	2.9 المساطر والأنظمة المعلوماتية	
1.3.9 نماذج وضع الشكايات + صندوق بارز لوضع الشكايات	3.9 تنظيم الموقع	
1.4.9 إمكانية توجيه الشكايات عبر البريد	4.9 قنوات إيداع الشكايات	
1.5.9 سند استلام نموذج الشكاية الموضوع يسلم من طرف عون الخدمة الذي قام بتسجيل الشكاية وإرسال سند استلام عبر البريد مباشره بعد استلام شكاية بريدية	5.9 سند الاستلام	

المستوى 3 «المتميز»	المستوى 2 «المتقدم»
<p>3.1.9 المستوى 2 + يتم إخبار المرتفقين بالاحصائيات المرتبطة بالشكایات (مبدأ الشفافية)</p>	<p>2.1.9 المستوى 1 + يتم إخبار المرتفقين بشأن آجال التوصل بالجواب على الشكایات</p>
<p>3.2.3 المستوى 2 + بوابة تفاعلية لمتابعة الشكایات لفائدة المرتفقين</p>	<p>2.2.9 المستوى 1 نظام معلوماتي يساعد في معالجة الشكایات</p>
<p>3.3.9 نماذج وضع الشكایات . هيئة مكلفة بالشكایات يسهل الاهتداء إليها</p>	<p>2.3.9 نماذج وضع الشكایات . حضور عون مدرب على استقبال الشكایات المحددة</p>
<p>3.4.9 المستوى 2 + إمكانية توجيه الشكایات عبر الإنترنيت (نموذج عبر الموقع) أو عبر استماراة إلكترونية</p>	<p>2.4.9 المستوى 1 + إمكانية توجيه الشكایات عبر البريد الإلكتروني وعبر عنوان الإلكتروني يتم تحديده</p>
<p>3.5.9 المستوى 2 + إرسال سند استلام عبر البريد الإلكتروني عند التوصل بأى شكاية باستعمال الاستماراة الإلكترونية أو بواسطة تطبيق الهاتف المحمول</p>	<p>2.5.9 المستوى 1 + إرسال سند استلام لكل شكاية بالبريد الإلكتروني عبر عنوان الإلكتروني مخصص لذلك الغرض.</p>

## الالتزام رقم 10: نعير الاهتمام لمقتراحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا

المستوى 1 «العادي»	الوسيلة	القناة
1.1.10 يتم إخبار المرتفقين بشأن الإمكانيات المتاحة لهم بتقديم المقترفات	1.10 الإصغاء للمرتفقين وتزويدهم بالمعلومات في الموقع	
1.2.10 عملية جمع المقترفات المعلن عنها ومتابعتها	2.10 عملية التحسين المستمر	
1.3.1 صندوق المقترفات يسهل الاهتمام إليها	3.10 التنظيم والردود في الموقع	
	4.10 الإصغاء للمرتفقين وتزويدهم بالمعلومات عبر الانترنيت	
	5.10 البحث الاستطلاعية عبر الإنترنيت	
	6.10 إجراء بعدي عقب الاتصال	

المستوى 3 «الأفضل في فئته»	المستوى 2 «المتقدم»
3.1.10 3 المستوى 2 + يتم إخبار المرتفقين بنتائج استطلاعات الرضا المنجزة	2.1.10 2 المستوى 1 + المرتفقون الذين يتم استشارتهم في استطلاع الرضا عن الخدمات في الموقع مرة واحدة في السنة على الأقل
3.2.10 3 المستوى 2 + استطلاع رأي المرتفقين بهدف تحسين الخدمات العمومية وخطبة العمل المستقاة من نتائج الاستطلاع، مثلاً وضع جهاز قياس الرضا أو استثمارات إلكترونية...	2.2.10 2 المستوى 1 + خطبة العمل السنوية مستقاة من نتائج عملية جمع ومتابعة المقترفات ومن استطلاعات الرضا
3.3.10 3 مستوى 1 أو 2 + أجوبة فردية على كل مقترح يتم إيداعه من طرف المرتفق (عند الإمكان: أي يكون المرتفق قد ترك بياناته)	2.3.10 2 وجود عون يمكن التعرف عليه بسهولة مكلف باستقبال المقترفات وتقديم الشروhat.
3.4.10 أجوبة فردية على كل مقترح يتم إيداعه من طرف المرتفق	2.4.10 بإمكان المرتفقين تقديم مقترفاتهم عبر الإنترنيت (نموذج للمقترفات)
3.5.10 طرح نتائج استقصاء الرضا عن الخدمات عبر الإنترنيت	2.5.10 الاتصال بالمرتفقين في إطار استقصاء للرضا عن الخدمات عبر الإنترنيت مرة كل سنة على الأقل
3.6.10 إجراء لتصنيي مدى رضا المرتفق بعد كل اتصال	



مسرحي  
المحفلات



- ◆ **الخدمة العمومية** : يقصد بعبارة الخدمة العمومية عنصرين مختلفين اثنين:
- المهمة، المتمثلة في نشاط ذي مصلحة عامة؛
- نط تنظيم يرمي، بصفة مباشرة وغير مباشرة، إلى تدبير الأنشطة ذات المصلحة العامة من طرف أشخاص عموميين (الدولة، الجماعات الترابية، المؤسسات العمومية) أو خواص تحت إشراف شخص عمومي.
- **الإدارة** : مجموع مصالح الدولة
  - **الاستقبال** : نقطة الدخول التي يبدأ فيها اتصال المرتفق بالمرافق العمومي وعملية استقبال مرتفقي المرافق العمومية.
  - **المرتفق** : الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتوجه لطلب الخدمة العمومية.
  - **الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة** : المرتفقون الذين لديهم مميزات خاصة والذين يحتاجون إلى تعامل مختلف عن غيرهم من المرتفقين.
  - **الأشخاص محدودي الحركة** : مجموع الأشخاص الذين يعانون من صعوبة في الحركة بصفة مؤقتة أو دائمة وتشمل هذه الفئة الأشخاص الذين يعانون من الإعاقة الحسية والذهنية والأشخاص الذين يتحركون على الكراسي والأشخاص المعاقين من الأعضاء السفلية والأشخاص المسنين والنساء الحوامل والأشخاص الذين لديهم أطفال في سن مبكر.

## ◀ مسار المرتفق:

- **الوصول** : يعد الخطوة الأولى في مسار المرتفق: ويتمثل في إمكانية البلوغ إلى مكان معين (موقع الإدارة) أو الوصول إلى قناة ما عن بعد (البريد، الهاتف، الإنترنيت)
- **التوجيه القبلي** : يقصد به هنا تسهيل اهتمام المرتفق قبل اتصاله بالعون العمومي من خلال علامات تشيرية وإتاحة المعلومات.
- **التوجيه** : هو أول اتصال للمستفيد مع العون العمومي. وتشمل المرحلة توجيه المرتفق نحو المصلحة المناسبة حسب طبيعة طلبه.
- **الخدمة** : خلال هذه المرحلة، يقدم المرتفق طلبه إلى الموظف الذي يتكلف بمعالجة الطلب ويعطي ردًا مقبولًا للمرتفق.
- **الشكاية** : يمكن للمستفيد، في حالة عدم رضاه على الخدمة التي قدمت له خلال المرحلة السابقة، أن يقدم شكوى في الموضوع للمصلحة المعنية.
- **الإضفاء** : يمكن للمرتفق أن يبدي ملاحظات ومقررات بشأن خدمة الاستقبال وغيرها من الخدمات التي يقدمها المرفق العمومي. ولذلك، تعمل الإدارة على وضع آليات ملائمة حتى تكون دومًا في الاستماع لمرتفقيها.



استقبال أحسن لخدمة أفضل

Mieux vous accueillir pour mieux vous servir