

الأكهار المرجعي لتحسين  
إستقبال المرتفقين 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.

ويُشكل هذا الإطار المرجعي أيضا 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 أيضا بكل من «المعايير والممارسات الجيدة» لمجموع الآليات المنهجية الخاصة بتنفيذ البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال:
- الوسائل الرئيسية ذات الصلة بأحد المعايير.

## الأهداف:

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

- يمنح امتلاك 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.

## المملكة:

ويتم تنفيذ الوسائل العملية على ثلاث مستويات طموحة، وذلك نظرا لعدم تجانس مختلف إدارات المملكة فيما يتعلق بطبيعة خدمة الاستقبال:

- المستوى العادي: يعكس مستوى خدمة مقبولة لدى المرتفقين تشتمل 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 «التميز»: ويعكس مستوى تميز يتماشى 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



- تتوزع الوسائل العملية حسب قنوات الاستقبال: الاتصال المباشر، البريد، الهاتف، الإنترنت، القنوات المتعددة

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

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

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

الإكهار المرجعي  
للاستقبال







# إعداد الإطار المرجعي

## التزامات الميثاق

الغاية	الوسيلة	المستوى 1- «الغادي»	المستوى 2- «المتقدم»	المستوى 3- «المتميز»
1.1 لوحات إرشادية	1.1.1 لوحات إرشادية للإدارة مرتبة وعدد كاف على مسافة 100 متر *	2.1.1 لوحات إرشادية للإدارة مرتبة وعدد كاف على مسافة 500 متر*	3.1.1 لوحة إرشادية للإدارة مرتبة وعدد كاف على مستوى الشوارع الرئيسية وعلى اللوحات الإعلامية للجامعة*	
2.1 لوحات إرشادية خارجية مثبته على الواجهة	1.1.1 لوحات إرشادية خارجية مرتبة وعقود تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغة العربية	2.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرتبة وعقود تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغتين العربية والفرنسية	3.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرتبة وعقود تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغات العربية الفرنسية والأمازيغية	
3.1 مدخل الموقع	1.3.1 مدخل واضح للموقع (مميز عن باقي المبني)	2.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الارتفاع إليه من مختلف نقاط الدخول إلى المبني (مدخل على مستوى الطرقات الواسعة للمبني أو لوحات تشير إلى المدخل عند مختلف نقاط الدخول للمبني)	3.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الارتفاع إليه من مختلف نقاط الدخول إلى المبني (مدخل على مستوى الطرقات الواسعة للمبني أو لوحات تشير إلى المدخل عند مختلف نقاط الدخول للمبني)	
4.1 نوعية الأبواب	1.4.1 أبواب الدخول حسب المعايير (حجم الأبواب حسب حجم التردد، يدوية و بمواد غير شائعة)	2.4.1 أبواب الدخول حسب المعايير، يدوية وزجاجية (البواب عادية أو أبواب دوارة)	3.4.1 أبواب الدخول بمواصفات أوتوماتيكية وزجاجية (الزجاجية أو دوارة)	
5.1 الأشخاص محدودي الحركة	1.5.1 عدم وجود تفاوت بين مستوى الأرضية داخل وخارج المبني أو توفير ممر لدخول الأشخاص محدودي الحركة في حال التفاوت	2.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبني (الاستقبال والخدمات) أو توفير ممر ومنعطف للأشخاص محدودي الحركة في حال وجود تفاوت في المستوى	3.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبني (الاستقبال والخدمات) أو توفير ممر ومنعطف للأشخاص محدودي الحركة في حال وجود اختلاف في المستوى	
6.1 قنوات التواصل	1.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف	2.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف، وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني	3.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف، وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني، والرسائل النصية القصيرة	
7.1 المواقف			1.7.1 مواقف مخصصة للأشخاص محدودي الحركة وأماكن للوقوف مخصصة للأشخاص محدودي الحركة	
8.1 تمديد أوقات العمل			1.8.1 تمديد أوقات العمل بالتنسيق مع الجهات المختصة للموظفين (مثلا: المقاربة الفاعلة بالخارج، الموظفين أواخر الشهر، إلخ...)*	
9.1 المداومة			1.9.1 المداومة خارج المقر الرئيسي وفي المناطق النائية الوصول (مثلا: القوافل التي تنقل إلى المناطق القروية)*	

\* الوسائل التي تشجع التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو القاعات

## مجموع الأدوات حسب مستوى النضج

## الأدوات المختلفة حسب الالتزام

## الالتزام رقم 1: نسهل لكم الوصول إلى المرافق العمومية

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

المستوى 3: «التميز»	المستوى 2: «المتقدم»
3.1.1 لوحة إرشادية للإدارة مرئية وبعدهد كاف على مستوى الشوارع الرئيسية وعلى اللوحات الإعلانية للجماعة*	2.1.1 لوحات إرشادية للإدارة مرئية وبعدهد 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 الاهتداء إليه من مختلف نقاط الدخول إلى المبنى مخصص للمرتفقين (مميز عن مدخل الموظفين، الممونين، إلخ...)	2.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نقاط الدخول إلى المبنى (مدخل على مستوى الولوج الوحيد للمبنى أو لوحات تشير إلى المدخل عند مختلف نقاط الولوج للمبنى)
3.4.1 بوابات الدخول بمواصفات أوتوماتيكية وزجاجية (إنزلاقية أو دوارة)	2.4.1 بوابات الدخول حسب المعايير، يدوية وزجاجية (أبواب عادية أو أبواب دوارة)
3.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبنى (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 المبنى (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 الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وتطبيقات الهاتف المحمول وعبر مواقع التواصل الاجتماعي ومراكز الإتصال	2.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف، وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني
1.7.1 مواقف 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 أواخر الشهر، إلخ...) *	
1.9.1 المداومة خارج المقر الرئيسي وفي المناطق الوعرة الوصول (مثلا: القوافل التي تنتقل إلى المناطق القروية)*	



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

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

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

## المستوى 2 «المتقدم»

2.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح، أوقات دروة تردد المرتفقين على الإدارة وقائمة بالخدمات الرئيسية المقدمة والإجراءات عند الاقتضاء

2.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة على شاشات معلوماتية

2.5.2 تيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة تعطى للمرتفقين من قبل أعوان الاستقبال.

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

2.7.2 المستوى +1 مطبوعات يتم تحميلها عبر الإنترنت

## المستوى 3 «المتميز»

3.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء 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)\*

3.2.2 لوحة إعلان إلكترونية خارج الموقع

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 الطرامواي ومحطات حافلات النقل)\*

3.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة في أكشاك المعلومات والتوجيه التفاعلي متاحة أمام المرتفقين.

3.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة متاحة على الرفوف المخصصة للمطويات والكتيبات الإعلانية

3.6.2 المستوى +2 المعلومات المحينة والمتناسقة عبر كافة القنوات/وسائط الإعلام العمومية بما في ذلك مواقع الإنترنت الأخرى (service-public.ma) مع إمكانية إعادة توجيهه من خلال روابط الإنترنت ومراكز الإتصال\*

3.7.2 المستوى +2 مطبوعات يمكن تعبئتها وتسجيلها عبر الإنترنت وطبعه.ا

## الالتزام رقم 3: نوجهكم نحو المصلحة المختصة

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه	1.1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه يسهل الاهتمام إليه بمجرد اجتياز البوابة ويتضمن: • لوحة مكتوب عليها «الاستقبال» • منضدة الاستقبال وفق المعايير، في وضعية جلوس أو وقوف حسب طبيعة التواصل مع المرتفقين
	2.3 عون الاستقبال	1.2.3 عون الاستقبال مكون في إدارة العلاقات مع المرتفقين والجواب على الأسئلة العامة المتصلة بالخدمات المقدمة وقادر على توجيههم نحو المصالح العمومية الأخرى للجماعة/المقاطعة*
	3.3 تشوير - المحتوى	1.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح باللغة العربية
	4.3 تشوير موحد	
	5.3 فصل الفضاءات	1.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية
	6.3 التوجيه عبر الهاتف	1.6.3 عون استقبال المكالمات الهاتفية مكون في تدبير العلاقة مع المرتفقين والرد على الأسئلة المتداولة المتعلقة بالخدمات المقدمة
	7.3 التوجيه عبر الإنترنت	

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



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

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

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

المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
2.1.4 صفوف انتظار منظمة بواسطة جهاز إلكتروني يسهل الاهتداء إليه ويضم: • موزع للتذاكر متعدد الخدمات (عند الاقتضاء): وتشتمل التذاكر على الأقل على التاريخ والساعة ورقم الترتيب • لوحة تُظهر الأرقام التي ينادى عليها	3.1.4 المستوى 2 + الإشارة إلى وقت الانتظار المتوقع على كل تذكرة • نداء صوتي على الأرقام من طرف أعوان الخدمة • تدبير استباقي لصفوف الانتظار (إعادة توجيه الوافدين، فتح شبابيك إضافية...)
2.2.4 المستوى 1 + الشبابيك / مكاتب الخدمات تحترم معايير الولوج الخاصة بالأشخاص محدودي الحركة	3.2.4 المستوى 2 + العناية الخاصة بالمرتفقين من الأشخاص في وضع الإعاقة أو صعوبة (عون متدرب على التعامل مع مختلف أشكال الإعاقة والصعوبات)، تخصيص كراسي متحركة أمام أبواب المستشفيات
	3.3.4 النظام المبكر للحصول على المواعيد
	3.4.4 تصنيف المرتفقين (باستثناء الأشخاص محدودي الحركة والمعاقين) وتخصيص شبابيك لبعض أصناف المرتفقين حسب نوع الخدمة المقدمة (مثال: الموثقون، الشركات...)
2.5.4 موقع إنترنت باللغتين العربية والفرنسية	3.5.4 موقع إنترنت باللغات الثلاث العربية الفرنسية والأمازيغية
	3.6.4 موقع إنترنت باللغات الثلاث العربية الفرنسية والأمازيغية والإنجليزية وغيرها من اللغات الأجنبية الأخرى حسب الخدمات العمومية المقترحة (مثال: الخدمات المقدم للمستثمرين الأجانب، للمقيمين الأجانب...)



## الالتزام رقم 5: نضمن لكم العناية بطلباتكم

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

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

## الالتزام رقم 6: نتعامل معكم بكل لطف ومهنية

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



المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «التميز»
2.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسَهِّل التعرف عليهم) وحمل البطاقة التعريفية	3.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسَهِّل التعرف عليهم) وحملهم لبطاقة إسمية (مثلا: «أحمد في خدمتكم»)
2.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدير النزاعات (المرتفقون العنيفون)	3.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدير النزاعات (المرتفقون العنيفون) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المختلفة...)
2.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغتين العربية والفرنسية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	3.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
2.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف والمجاملة بالعربية والفرنسية	3.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف والمجاملة باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية
2.5.6 أعوان الهاتف مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدير النزاعات (المرتفقون صعب الطباع)	3.5.6 أعوان الهاتف مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدير النزاعات (المرتفقون صعب الطباع) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المتغيرة...) والتكوين
2.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغتين العربية والفرنسية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	3.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
2.7.6 المستوى 1 مسؤول مكلف بتحسين خدمة الاستقبال + إعداد خطة تحسين الخدمة وتتبع تنفيذها	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...)

## الالتزام رقم 7: نضمن لكم سرية المعلومات المتبادلة

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

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

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

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.8 عون الأمن	1.1.8 تواجد عون مكلف بأمن الموقع ومدرّب على خدمة الاستقبال
	2.8 تجهيزات الأمن	1.2.8 احترام المقتضيات القانونية فيما يتعلق بتجهيزات أمن المباني التي تستقبل العموم (آلات إطفاء الحريق...)
	3.8 الإجراءات الأمنية	1.3.8 الإعلان عن الإجراءات الأمنية حسب المقتضيات الأمنية المعمول بها (إجراءات الإخلاء في حال الحريق...)
	4.8 تجهيزات فضاء الانتظار	<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 كاف</li> <li>• ساعة مرئية ومشغلة</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 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
2.1.8 المستوى 1 + مراقبة المرتفقين عند مدخل الموقع (فتح الحقائق)	3.1.8 المستوى 2 + عون أمن مجهز بآلة محمولة للكشف عن المعادن
2.2.8 المستوى 1 + كاميرات لمراقبة الموقع	3.2.8 المستوى 2 + البوابات الأمنية : الكشف عن المعادن وسكانير لتفتيش الحقائق والأمتعة
2.3.8 أعوان مدربون على الإجراءات الأمنية (الإخلاء، استخدام آلات الإطفاء...)	3.3.8 إجراء تداريب وهمية للعمليات الاستعجالية على نحو دوري (مرة في السنة على الأقل)
2.4.8 المستوى 1 + : <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>آلة تصوير الوثائق بمقابل مادي</li> <li>فضاء للصلاة</li> <li>فضاء للمرضعات خصوصا بقنصليات المملكة بالخارج</li> </ul>	3.4.8 المستوى 2 + : <ul style="list-style-type: none"> <li>موزع أوتوماتيكي للقهوة بمقابل مادي</li> <li>موزع أوتوماتيكي للمربطات / 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 للتريك (مرونة التهيئة)</li> <li>الولوج للإنترنت المشبك أو اللاسلكي</li> </ul>

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

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

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

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

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



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

## الالتزام رقم 10: نغير الاهتمام لمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا

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

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





مسرح  
المصالحات



◀ **الخدمة العمومية :** يقصد بعبارة الخدمة العمومية عنصرين مختلفين اثنين:

المهمة، المتمثلة في نشاط ذي مصلحة عامة؛

نمط 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 بالمرفق 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 السفلى 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، الإنترنت)
- **التوجيه القبلي :** يقصد به هنا تسهيل اهتداء المرتفق قبل اتصاله بالعون العمومي من خلال علامات تشويرية 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 ردا مقبولا للمرتفق.
- **الشكاية :** يمكن للمستفيد، في حالة عدم رضاه على الخدمة التي قُدمت له خلال المرحلة السابقة، أن يقدم شكاية في الموضوع للمصلحة المعنية.
- **الإصغاء :** يمكن للمرتفق أن يبدي ملاحظات ومقترحات بشأن خدمة الاستقبال وغيرها من الخدمات التي يقدمها المرفق العمومي. ولذلك، تعمل الإدارة على وضع آليات ملائمة حتى تكون دوما في الاستماع لمرتفقيها.



IDARATI ☆ ٥٨٥٠٤٤٥

استقبال أحسن لخدمة أفضل

Mieux vous accueillir pour mieux vous servir