

ميثاق تحسين
الاستقبال بالمرافق العمومية



“

إن الصعوبات التي تواجه المواطن في علاقته بالإدارة كثيرة ومتعددة، تبتدر من الاستقبال، مروراً بالتواصل إلى معايير الملفات والوثائق، بحيث أصبحت ترتبه في ذهنه بمسار الهاري.

فمن غير المعقول أن يتحمل المواطن تعب وتكاليف التنقل إلى أداء إدارية، سواء كانت قنصلية أو عمالة، أو جماعة ترابية، أو مندوبيّة جهة، وخاصة إذا كان يسكن بعيداً عنها، ولا يجد من يستقبله، أو من يقضيه.

ومن غير المعقول، أن لا تقيب الإدارات على شكايات وتساؤلات الناس وكون المواطن لا يساوي شيئاً، أو أنه مجرد جزء بسيط من المنخر العالم لفضاء الإقامة ...

”

مقططف من الخطاب السامي الذي ألقاه جلالة الملك في افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة بتاريخ 14 أكتوبر 2016



فهرس

06

تقديم

08

تمهيد

11

الالتزامات العشرة للإدارة اتجاه المرتفقين

15

التعريف بالالتزامات

21

مسرد المصطلحات

رَمَدِيم

إن تحسين استقبال المرتفقين بالمرافق العمومية المغربية يعد أحد الأولويات الرئيسية للحكومة الهدافـة إلى استعادة علاقـة الثقة بين الإدارـة والمواطـنين، وذلـك تنزيـلاً لمضـامـين أحـكامـ الـبابـ الثـانـيـ عـشـرـ منـ الدـسـتـورـ المـتـعـلـقـةـ بـالـحـاكـامـةـ الجـيـدةـ.

وقد ترجم برنامج عمل وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة هذه الارادة الحكومية من خلال ادراج موضوع تحسين العلاقة بين الإدارـة والمواطـنين، ضمن فقرات المحـورـ الثـانـيـ المـتـعـلـقـ بـتعـزيـزـ قـيمـ النـزـاهـةـ وـالـقـيـمـ وـالـعـملـ على إصلاح الإدارـةـ وـترـسيـخـ الحـاكـامـةـ الجـيـدةـ، وـعلـىـ وجـهـ الخـصـوصـ تـعمـيمـ فـضـاءـاتـ الـاسـتـقبـالـ وـتوـاـصـلـ الإـدـارـةـ معـ الـمـواـطـنـ وـتسـهـيلـ وـلـوجـهـمـ الـىـ الـخـدـمـاتـ العـمـومـيـةـ.

وفي هذا السياق، ومنذ توقيع وثيقة البرنامج الوطني «**تحسين استقبال المرتفقين بالمرافق العمومية**»، بتاريخ 7 ماي 2013، بين هذه الوزارة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) وبدعم فني من خبراء من المنظمة الدولية للهجرة (IOM)، ومساهمة مباشرة ومشاركة لمختلف القطاعية الوزارية في البرنامج، عملت الوزارة على وضع تصوـرـ موـحدـ وـرؤـيـةـ مشـترـكةـ منـ قـبـلـ جـمـيعـ الـمـعـنـيـينـ حولـ كـيـفـيـةـ تـجـوـيدـ الـاسـتـقبـالـ بـالـمـرـاقـقـ الـعـمـومـيـةـ.

وقد تجسدت هذه الرؤية المشتركة في إعداد «**ميثاق الاستقبال**» الذي يتضمن عشرة التزامات تجاه المرتفق، وفي «**الإطار المرجعي**» لحسن الاستقبال باعتباره وثيقة منهجية للممارسات الجيدة بالنسبة لتنفيذ برامج تحسين الاستقبال بمختلف القطاعات العمومية، حيث يتضمن وسائل عملية يتوجب إعمالها بغرض تنفيذ التزامات ميثاق تحسين الاستقبال، وسيتم تجويهه بصورة متواصلة اعتمادا على الخلاصات المستقة من التجارب النموذجية المنجزة على أرض الواقع، بالإضافة إلى **الأدوات المنهجية** التي تحدد الإجراءات والتدابير العملية التي يتعين على كل مرفق عمومي مراعاتها عند القيام بعملية تحسين الاستقبال، ومن تم ضمان تحقيق التزاماتها في هذا المضمار.

ان تعبئة المسؤولين بالمرافق العمومية والمنتخبين على مستوى الجماعات الترابية حول هذا المشروع الكبير والورش المهيكل يعد أمرا أساسيا لتنزيل مضامينه ميدانيا وضمانا يجعل من تعديمه أمرا ميسرا أكثر على مستوى جميع الوحدات الادارية بمختلف ربوع المملكة بشكل يواافق التوجيهات الواردة بالخطب الملكية السامية في هذا الشأن، لما له من آثار مباشرة على مستوى أداء الخدمة العمومية لفائدة المرتفقين.

الموضوع:

يمثل ميثاق الاستقبال في المرافق العمومية وثيقة مرجعية مشتركة بالنسبة لاستقبال المرتفقين في الإدارات العمومية.

ويُحدد التزامات الإدارة فيما يتصل بطرق استقبال المرتفقين في الإدارات العمومية.

وتحمّل هذه الالتزامات واجبات الإدارات اتجاه المرتفقين، وتنطبق على مجموع قنوات الاستقبال المهيكلة حسب مسار المرتفق.

إن هذه القاعدة المشتركة بشأن جودة الاستقبال داخل المرافق العمومية صُمِّمت بشكل يسمح بإضافة إجراءات خاصة بكل قطاع تصب في اتجاه تحسين الخدمة المقدمة للمرتفقين، والتي لا تدخل ضمن نطاق هذا الميثاق.

السياق:

يندرج هذا الميثاق في إطار الجهد الذي تبذلها الحكومة والهادفة إلى تحديث الإدارة والرفع من جودة خدماتها. وقد جرى إعداده عملاً بمقتضيات الفصل 12 من دستور المملكة - وبخاصة المادة 157 منه المتعلقة بميثاق المرافق العمومية - والتي تحدد قواعد الحكامة الجيدة وتنص على وضع معايير لتقدير المرافق العمومية.

الأهداف:

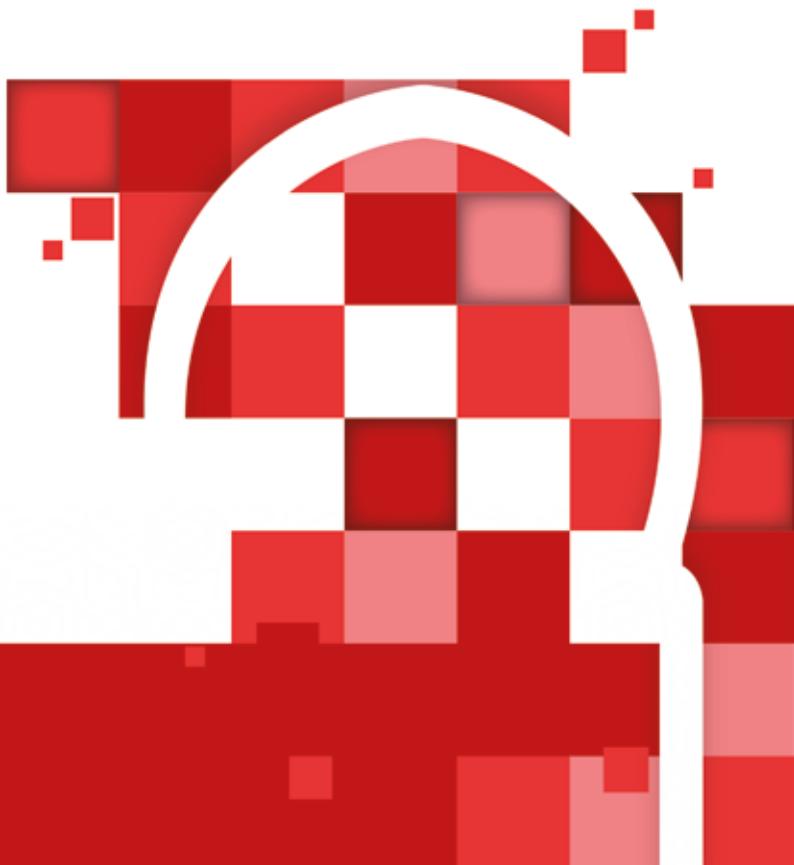
يهدف الميثاق إلى تعزيز عنصر الثقة بين المرتفقين والإدارة من خلال النهوض بثقافة استقبال المواطنين والاستماع إليهم واستيفاء انتظاراتهم وتسهيل وصولهم إلى المرافق العمومية. ويسعى إلى إعطاء المرتفقين ضمانات بشأن ظروف استقبالهم داخل المرافق العمومية.

مجال التطبيق:

ينطبق هذا الميثاق على جميع الهيئات التي تقدم خدمة عمومية (إما مباشرة أو عن طريق تفويضها للغير):

- الإدارات العمومية
- الجماعات الترابية
- المؤسسات العمومية
- المؤسسات المسيرة للمرافق العمومية

الالتزامات العشرة
للإمارة أبناء المرتفقين



1. الولوج

نسهل لكم الولوج إلى المرافق العمومية



2. الاستعلامات

نزوذكم بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية



3. التوجيه

نوجهكم نحو المصلحة المختصة



4. الإنصاف

نضمن لكم الإنصاف فيما يتعلق بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات



5. العناية بالطلبات

نضمن لكم العناية بطلباتكم



6. المجاملة

نتعامل معكم بكل لطف
ومهنية



7. السرية

نضمن لكم سرية المعلومات
المتبادلة



8. الراحة

نضمن لكم الأمان والراحة داخل
المرافق العمومية



9. الشكايات

نحرص علىأخذ شكاياتكم
بعين الاعتبار



10. الإصغاء

نعي الاهتمام لمقرراتكم في
 إطار التحسين المستمر لخدماتنا



1. الولوج:



نسهل لكم الولوج إلى المرافق العمومية

يهم هذا الالتزام الولوج المادي والولوج عن بعد (الهاتف/الرسائل النصية القصيرة، البريد، الإنترنيت/البريد الإلكتروني، تطبيقات الهاتف المحمول...) إلى الخدمات العمومية.

ويُكفل تيسير الولوج من خلال: تهيئة مداخل ملائمة للمباني (لاسيما بالنسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة)، تنظيم يتماشى مع وثيرة تردد المرتفقين، تطوير قنوات الوصول البديلة بالنسبة للمناطق صعبة الوصول (المداومة خارج الموقع، الوصول عن بعد).

2. الاستعلامات:



نوفر لكم المعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية

هذا الالتزام يخص المعلومات الضرورية للوصول إلى المرافق العمومية والاستفادة من خدماتها:

- **المعطيات:** العنوان، رقم الهاتف، العنوان الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، بيانات تحديد الموقع الجغرافي (لاسيما بواسطة تطبيقات الهاتف المحمولة).
- **مواعيد الافتتاح** المخصصة لاستقبال الأفراد والمكالمات الهاتفية.
- **الإجراءات الإدارية (عند الاقتضاء):** الوثائق المطلوب توفيرها حسب كل مسطرة، كلفة المسطرة، أجل تسليم الوثائق، حجز الموعد، إمكانية متابعة المسطرة عن بعد،... و تكون المعلومات الموفرة واضحة ودقيقة وтامة.

3. التوجيه:



نوجهكم نحو المصلحة المعنية

يهم هذا الالتزام توجيه المرتفق بعد وصوله شخصياً أو عن بعد نحو المصلحة المعنية بمعالجة طلبه.

يتتحقق التوجيه عالي الجودة من خلال وضع لوحات إرشادية داخلية كافية وتهيئة بنية استقبال مناسبة والاستجابة الملائمة...

ويتم تكييف التوجيه حسب قنوات الاستقبال المادي أو الاستقبال عن بعد.

4. الإنصاف:



نضمن لكم الإنصاف فيما يتعلق بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات

يخص هذا الالتزام حصول المرتفق على معاملة منصفة في المرافق العمومية (دون أي تمييز).

ويتم تدبير طلبات المرتفقين حسب وقت وصولهم للمصلحة أو تبعاً للمواعيد التي يحجزونها.

ويستفيد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بمعاملة تتماشى وأوضاعهم:

- إعطاء الأولوية لمعالجة طلبات الأشخاص محدودي الحركة.
- مرافقة الأشخاص الأميين أو الذين لديهم صعوبات في التعبير أو في اللغة.
- شبابيك أو مكاتب مخصصة لبعض فئات المرتفقين الذين لديهم احتياجات معينة (مقابلات...).

5. العناية بالطلبات:

نضمن لكم العناية بطلباتكم



يهم هذا الالتزام العناية بالمرتفق بهدف الاستجابة لطلبه من طرف المرافق العمومية: ويتجسد في الحد الفاصل بين الاستقبال وإسادة الخدمة.

ويتمثل هذا الالتزام المرحلة الأخيرة في مسار المرتفق (باستثناء الشكايات والإنصات) ويعكس جودة الخدمة من وجهة نظر المرتفق.

6. المجاملة:

نعاملكم بلطف ومهنية



هذا الالتزام يخص:

- الاستقبال، الإصغاء ومعاملة المرتفقين باحترام ولباقة.
- الاهتمام بطلبات المرتفقين بجدية وسرعة ونجاعة.

ويفترض هذا الالتزام المعاملة بالمثل من طرف المرتفقين الذين يتوجب عليهم أن يبادلوا أعونا الإدارية الاحترام والأدب.

7. السرية:



نضمن لكم السرية بالنسبة للمعلومات المتبادلة

هذا الالتزام يخص الحفاظ على سرية وأمن المعلومات الشخصية والمهنية أثناء تبادلها بين الإداره والمرتفق.

وتضع الإداره التدابير الضروريه لضمان سرية المعلومات المتبادله عبر مختلف قنوات التواصل.

8. الراحة:



نضمن لكم الأمان والراحة داخل المرافق العمومية

يهم هذا الالتزام احترام معايير الأمان والنظافة والراحة داخل المرافق العمومية.

تضع الإداره إجراءات مناسبة للأمن والنظافة وتتوفر تجهيزات راحة مناسبة وعملية لفائدة كافة المرتفقين طيلة تواجدهم داخل الإداره.

9. الشكايات:



نضمن لكم العناية بشكایاتكم

يخص هذا الالتزام معالجة الإدارية للشكايات الواردة عليها والمتعلقة بعدم ارتياح المرتفقين من الخدمات المقدمة إليهم.

ويمكن أن تهم تلك الشكايات كافة المراحل التي يمر بها المرتفق أيا كانت طبيعتها (موارد بشرية أو مادية، مساطر...).

10. الإسقاف:

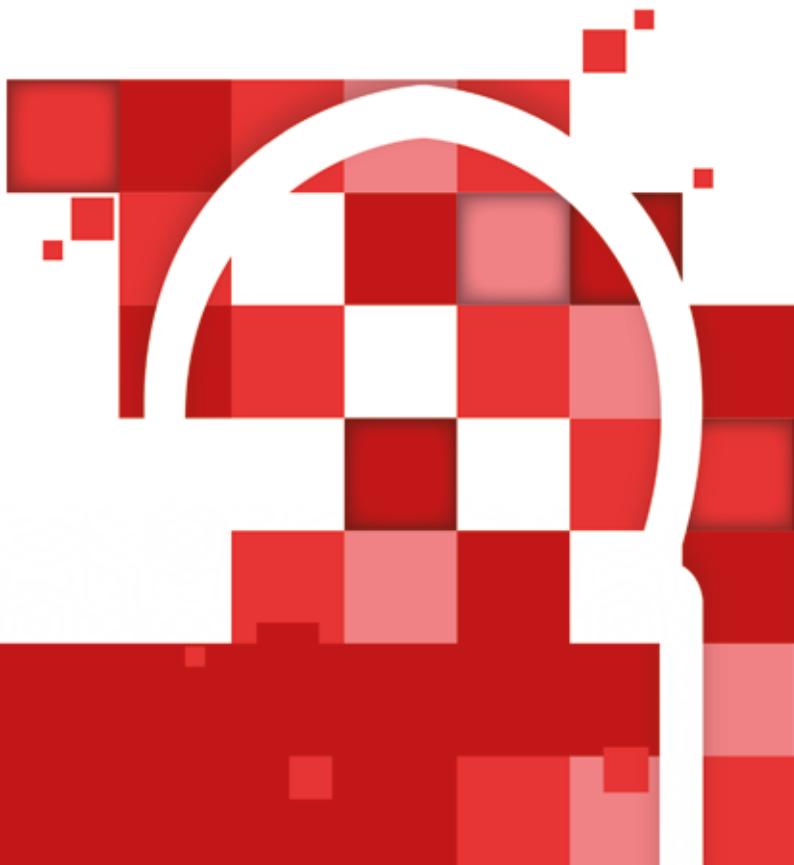


نعيز الاهتمام لمقتراحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا

يخص هذا الالتزام انخراط المرتفق وإندماجه بوصفه عنصرا فاعلا في تحسين الاستقبال والخدمات العمومية.

وتقوم الإدارية بإنجاز استطلاعات لقياس مدى رضا المرتفقين على الخدمات وتتلقي مقتراحاتهم بهدف التركيز على مستوى الجودة من وجهة نظر المرتفقين.

مسار المكتبات



الخدمة العمومية: يُقصد 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 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 محظوظي الحركة: مجموع الأشخاص الذين يُعانون 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:

- **الولوج:** يُعد الخطوة الأولى في مسار المرتفق: ويتمثل في إمكانية البالوغ إلى مكان معين (موقع الإدارة) أو الولوج إلى قناة ما عن بعد (البريد، الهاتف، الإنترنيت).
- **التوجيه القبلي:** يُقصد به هنا تسهيل اهتمامات 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، يُقدم 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.
- **الإصغاء:** يمكن للمرتفق أن يُبدي ملاحظات ومقترنات بشأن خدمة الاستقبال وغيرها من الخدمات التي يقدمها المرفق العمومي. ولذلك، تعمل الإداره على وضع آليات ملائمة حتى تكون دوماً في الاستماع لمرتفقيها.



استقبال أحسن لخدمة أفضل
Mieux vous accueillir pour mieux vous servir

