

ميثاق تحسين  
الاستقبال بالمرافق العمومية





٢٢

... إن الصعوبات التي تواجهه المواضع في علاقته بالإدارة كثيرة ومتعددة، تبتدى من الاستقبال، مروراً بالتواصل إلى معالجة الملفات والوثائق؛ بحيث أصبحت ترتب في خلفه بمسار العار.

فمن غير المعقول أن يتحمل المواضع تعب وتكاليف التنقل إلى أي إدارة، سواء كانت قنصلية أو عمالية، أو جماعة ترابية، أو مندوبية جهوية وخاصة إذا كان يسكن بعيداً عنها، ولا يملك مستقبله، أو من يقضي غرضه.

ومن غير المقبول، أن لا يجيب الإدارة على شكايات وتسؤلات الناس وكأن المواضع لا يسألون شيئاً، أو أنه مجرد جزء بسيط من المنحصر العام لقضاء الإدارة ...

٢٣

مقتطف 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

# وقدیم

إن تحسين استقبال المرتفقين بالمرافق العمومية المغربية يعد احد الأولويات الرئيسية للحكومة الهادفة الى استعادة علاقة الثقة بين الإدارة والمواطنين، وذلك تنزيلا لمضامين أحكام الباب الثاني عشر من الدستور المتعلقة بالحكمة الجيدة.

وقد ترجم برنامج عمل وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة هذه الإرادة الحكومية من خلال ادراج موضوع تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين، ضمن فقرات المحور الثاني المتعلق بتعزيز قيم النزاهة والقيم والعمل على إصلاح الإدارة وترسيخ الحكمة الجيدة، وعلى وجه الخصوص تعميم فضاءات الاستقبال وتواصل الإدارة مع المواطن وتسهيل ولوجهم الى الخدمات العمومية.

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 وتشاركية لمختلف القطاعات الوزارية في البرنامج، عملت الوزارة على وضع تصور موحد ورؤية مشتركة من قبل جميع المعنيين حول كيفية تجويد الاستقبال بالمرافق العمومية.



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 تجويده بصورة متواصلة اعتمادا على الخلاصات المستقاة من التجارب النموذجية المنجزة على أرض الواقع، بالإضافة إلى **الأدوات المنهجية** التي تحدد الاجراءات 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 تعميمه أمرا ميسرا أكثر على مستوى جميع الوحدات الادارية بمختلف ربوع المملكة بشكل يوافق 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.

وتهم 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 صُممت 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 الجهود التي تبذلها الحكومة والهادفة إلى تحديث الإدارة والرفع من جودة خدماتها. ولقد جرى إعداده عملاً بمقتضيات الفصل 12 من دستور المملكة – وبخاصة المادة 157 منه المتعلقة بميثاق المرافق العمومية – والتي تحدد قواعد الحکامة الجيدة وتنص على وضع معايير لتقييم المرافق العمومية.



## الأهداف:

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

## مجال التطبيق:

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

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



الالتزامات العشرة  
للإدارة أجهال المرتفقين







## 6. المجاملة

نتعامل معكم بكل لطف  
ومهنية



## 7. السرية

نضمن لكم سرية المعلومات  
المتبادلة



## 8. الراحة

نضمن لكم الأمن والراحة داخل  
المرافق العمومية



## 9. الشكايات

نحرص على أخذ شكاياتكم  
بعين الاعتبار



## 10. الإصغاء

نعير الاهتمام لمقترحاتكم 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، الإنترنت/البريد الإلكتروني، تطبيقات الهاتف المحمول...) إلى الخدمات العمومية.

ويُكفّل 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 الهواتف 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،...
- وتكون المعلومات الموفرة واضحة ودقيقة وتامة.



### 3. التوجيه:



نوجهكم نحو المصلحة المعنية

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

يتحقق 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 تبعا للمواعيد التي يحجزونها.

ويستفيد الأشخاص ذوو 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 (مقاولات...).

## 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 وإسداء الخدمة.

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

## 6. المجاملة:



نعاملكم بلطف و مهنية

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 أعوان الإدارة الاحترام والأدب.

## 7. السرية:



نضمن لكم السرية بالنسبة للمعلومات المتبادلة

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

وتضع الإدارة التدابير الضرورية لضمان سرية المعلومات المتبادلة عبر مختلف قنوات التواصل.

## 8. الراحة:



نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية

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

تضع الإدارة إجراءات مناسبة للأمن والنظافة وتوفر تجهيزات راحة مناسبة وعملية لفائدة كافة المرتفقين طيلة تواجدهم داخل الإدارة.



## 9. الشكايات:



نضمن لكم العناية بشكاياتكم

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

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

## 10. الإصغاء:



نعير الاهتمام لمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا

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

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

مسرح المصالحات



**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 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 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 السفلى والأشخاص المسنين والنساء الحوامل والأشخاص الذين لديهم أطفال في سن مبكر.



## مسار المرتفق:

- **الولوج:** يُعد الخطوة الأولى في مسار المرتفق: ويتمثل في إمكانية البلوغ إلى مكان معين (موقع الإدارة) أو الولوج إلى قناة ما عن بعد (البريد، الهاتف، الإنترنت).
- **التوجيه القبلي:** يُقصد 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، يُقدم 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 يُبدي 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

