المملكة المغربية
الوزير الأول

بسم الله الرحمن الرحيم

الرباط في 18 جمادى الأولى 1432
الموافق لـ : 22 أبريل 2011

منشور رقم 3/2011

إلى

السيدين وزيري الدولة

والسيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة

والمندوبين السامين والمندوب العام

والمندوب الوزاري

الموضوع : تحسين الاستقبال والإرشاد بالإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية .

سلام تام بوجود مولانا الإمام ،

وبعد، فإن المنظور الجديد لتحديث الإدارة يقتضي ، كما تعلمون ، مباشرة قضايا المواطنين وتقديم الخدمات لهم بما يتطلبه الأمر من شفافية ومسؤولية وصيانة للحقوق وتقيد بالشرعية وبمبادئ المرفق العام .

وفي هذا الصدد، يتعين أن تحظى علاقة الإدارة بالمتعاملين معها بما تستحقه من عناية واهتمام، لاسيما على مستوى تحسين استقبال وإرشاد المرتفقين بمختلف الإدارات العمومية ، بالنظر لما يشكله ذلك من تأثير مباشر على جودة الخدمات العمومية، وما يمثله كمطلب ملح لدى عامة المواطنين .

وهكذا، وموازاة مع التدابير المتخذة على المستويين المؤسساتي والتشريعي لتوسيع الضمانات المخولة للمرتفقين، فإن تدعيم هذه الضمانات بإجراءات إلزامية تحمي وتضبط ولوج المرتفقين إلى الخدمات الإدارية، سيشكل دون ريب، لبنة إضافية في توطيد قيم الإدارة المواطنة والخدومة.

وتبعا لذلك، ولتجاوز السلبيات التي قد تعتري علاقة الإدارة بالمواطن، تقرر اعتماد آليات عملية لتقوية شفافية ولوج المرتفقين إلى الإدارة، وتحسين ظروف استقبالهم وإرشادهم وتوجيههم، وذلك من خلال التزام إدارات الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية باتخاذ الإجراءات التالية :

./.

1-الإجراء الأول: إحداث وحدات إدارية مكلفة بالاستقبال والإرشاد.

وفي هذا الصدد، فإن الإدارات التي لا تتوفر على مثل هذه الوحدات مدعوة إلى إحداثها وإقامتها. ويتعين أن تضطلع هذه الوحدات بمهام استقبال المرتفقين وإرشادهم ومدهم بكل المعلومات التي يطلبونها أو توجيههم نحو الجهة التي يقصدونها . كما ينبغي أن تخصص لهذه الغاية مكاتب للاستقبال يتعين أن تراعى فيها، قدر الإمكان، متطلبات القرب، وذلك بالعمل على جعلها في مداخل الإدارات ؛

2-الإجراء الثاني: تعيين موظفين مؤهلين للقيام بمهمة الاستقبال.

وينبغي أن تتوفر في هؤلاء الموظفين شروط الدراية بالخدمات المقدمة من طرف المصالح المعنية، والاتصاف برحابة الصدر وحسن الاستماع، سواء في الاستقبال المباشر للمرتفقين أو في الرد على استفساراتهم عبر الهاتف، مع تمكينهم من التكوين اللازم للاضطلاع الجاد بهذه المهام ؛

3-الإجراء الثالث: إشهار المساطر الإدارية الجاري بها العمل.

ويتعين في هذا الإطار توضيح الإجراءات الواجب اتباعها من أجل الاستفادة من الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة المعنية عبر كل الوسائل المتاحة (مداخل الإدارات، البوابة الإلكترونية، دلائل، مطبوعات ...)، مع الحرص على التخفيف، كلما أمكن ذلك، من الإجراءات والمسالك الإدارية ، والتقليص من الوثائق المطلوبة وآجال البت في الملفات . ويجدر التأكيد في هذا الصدد، أنه لا يحق لأي إدارة أن تطالب المتعاملين معها بالإدلاء بوثيقة أو القيام بأي إجراء لم يكن قد سبق أن وقع التنصيص عليه أو الإخبار به من قبل، وفق الضوابط التنظيمية المرعية ؛

4- الإجراء الرابع: تعليل القرارات الإدارية، وذلك من أجل تمكين المرتفق من حق معرفة الأسباب القانونية والموضوعية التي بني عليها الموقف السلبي للإدارة، انسجاما مع مقتضيات القانون المتعلق بإلزامية تعليل القرارات الإدارية ؛

5-الإجراء الخامس: تخصيص خط هاتفي أزرق للمرتفقين

من أجل تقديم كافة المعلومات التي يطلبها المرتفقون ، يتعين العمل على تخصيص خط هاتفي أزرق يوضع رهن إشارتهم .

كما يتعين اعتماد بريد إلكتروني في المواقع الرسمية للإدارات يكون هدفه الإخبار بشروط الاستفادة من مختلف الخدمات الإدارية، وكذا إرشاد المواطنين نحو الجهات المختصة حسب طلباتهم .

6-الإجراء السادس: التعريف بمقرات وعناوين وأوقات عمل الإدارات.

وفي هذا الباب، يجب اتخاذ كافة التدابير الهادفة إلى التعريف بمقرات الإدارة وأوقات عملها، وبالخدمات المقدمة من طرفها وشروط الاستفادة منها، مع نشر عناوينها ومقرات المصالح التابعة لها وأرقام هواتفها عبر مختلف القنوات التواصلية المتاحة ؛ فضلا عن وضع دليل للنماذج الإدارية رهن إشارة المرتفقين، وتمكينهم من الاطلاع عليها والحصول على نسخ منها بكل الوسائل المتاحة .

./.

7-الإجراء السابع: حمل الشارة :

وفي هذا الصدد، يجب إلزام كل موظف يباشر قضايا المرتفقين بحمل شارة على صدره تعدها الإدارة خصيصا للتعريف باسمه الكامل وصفته الوظيفية . كما يتعين أن يوضع فوق كل مكتب اسم الموظف الذي يشغله، مع الحرص على أن تكون المعلومات المذكورة مكتوبة بشكل واضح وقابلة للقراءة عن بعد .

وبالإضافة إلى الإجراءات السالفة الذكر، فإنه يتعين تسخير الوسائل الضرورية لإحداث وتعميم نظام للتشوير وتدبير صفوف الانتظار حسب الأسبقية، مع الحرص على ضمان معاملة تفضيلية للأشخاص المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة والنساء الحوامل والمسنين ومن في حكمهم، بتسهيل ولوجهم إلى الإدارة من خلال إحداث ممرات خاصة بهم، أو عبر إعفائهم من نظام الانتظار .

وإنني إذ أدعوكم إلى السهر على قيام مصالحكم المركزية واللاممركزة والمؤسسات التابعة لقطاعكم أو الخاضعة لوصايتكم، بتطبيق جميع هذه الإجراءات بكل ما يتطلبه الأمر من دقة وحزم، لأؤكد على أهمية التنسيق في هذا الورش الحيوي مع وزارة تحديث القطاعات العامة، خاصة فيما يتعلق بتتبع وتقييم الإجراءات المعتمدة ، ورصد الصعوبات واستشراف الحلول، من أجل التمكن من بلوغ مؤشرات أداء عالية في مجال ضمان استفادة المرتفقين من الخدمات العمومية .

ومع خالص التحيات والسلام.

الوزير الأول

عباس الفاسي