

ROYAUME DU MAROC



MINISTÈRE DE LA RÉFORME
DE L'ADMINISTRATION ET
DE LA FONCTION PUBLIQUE



CDL-UD(2018)017
Or. ar

**COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

LE MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC

**Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration
UniDem Med**

**“AMÉLIORER LA RELATION ENTRE L'ADMINISTRATION ET
LES CITOYENS : UN IMPÉRATIF DÉMOCRATIQUE”**

Rabat, Maroc

23 - 26 avril 2018

**AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC :
MÉCANISMES INSTITUTIONNELS DE GESTION DES PLAINTES**

par

M. Yaacoub HANNAD

(Ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique, Maroc)

Assurer la durabilité de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme
dans le sud de la Méditerranée

Finance
par l'Union européenne

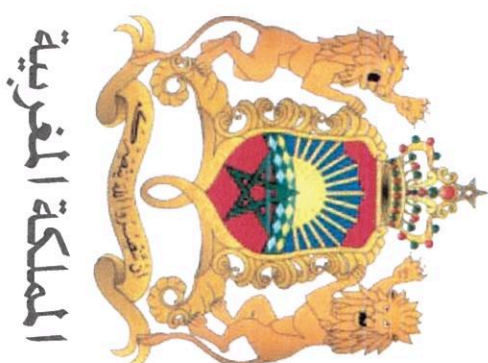


COUNCIL OF EUROPE



Mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe

Venice Commission - Council of Europe Commission de Venise – Conseil de l'Europe
F-67075 Strasbourg Cedex Tel. +33 (0) 3 88 41 38 23 Fax +33 (0) 3 88 41 37 38
E-mail: venice@coe.int Web site: www.venice.coe.int



المملكة المغربية

البوابة الوطنية الموحدة للشكايات Chikaya.ma



تقديم : حند يعقوب

وزارة إصلاح الإدارة
والوظيفة العمومية



Email : y.hannad@mmsp.gov.ma



Chikaya.ma

ملاحص الصفحة الرئيسية للتطبيق والتطبيقات المحمول



الوزارة الوطنية للشكايات
CHIKAYA.MA



الرئيسية حول الوزارة خدمات أسئلة وأجوبة إحصائيات أرقام الشكايات

« [..] ومن غير المقبول ، أن لا نجيب الإدارة على شكايات وتساؤلات الناس وكان المواطن لا يسألني شيئا ، أو أنه مجرد جزء بسيط من المنظر العام لعظمة الإدارة ، فمدون المواطن لن تكون هناك إدارة ، ومن حقه أن يتلقى جوابا عن رسالته ، ودولة لمتكاتفه ، المعروفة عالميا ، وهي طرزة «
« فإن تفسر الأشياء للناس فإن تهرز فرازئها التي يجب أن تتخذ بناء على القانون [..] »

منظف من نص الحظان الملكي السامي
مناشئة افتتاح البرلمان بتاريخ 14 10 2016



خدمات



شكاية عبر المحمول
ANDROID, IOS

اقتراح

إذا كنت لديك أفكار ابتداعية يمكن أن تساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة من قبل الإدارة ، يمكنك الآن التقدم لها

تقديم اقتراح

ملاحظة

إذا كنت لديك ملاحظة عن التطبيق ، ندمم بدمه عمومته أثناء أو بعد الحصول عليها يمكنك التعمير بملاحظة هنا

تقديم ملاحظة

شكاية

إذا واجهت صعوبات أثناء الاستفادة من خدمة عمومته أو لاحظت خطأ ندمم بدمم طررر عن الإدارة ، نكون جاهزا لتلقي أو ملاحصا لصاااى الفحل والربطاف ، يمكنك التعمير بشكاية هنا

رفع شكاية

تقديم شكاية



دستور المملكة

الفصل 156

تتلقى المرافق العمومية ملاحظات من تفتيحها، واقتراحاتهم وتظلماتهم، وتؤمن تتبعها. تقدم المرافق العمومية الحساب عن تدبيرها للأموال العمومية، طبقا للقوانين الجاري بها العمل، وتخضع في هذا الشأن للمراقبة والتقييم.

1

الخطاب الملكي السامي أمام البرلمان بتاريخ 14 أكتوبر 2016

[...]ومن غير المقبول، أن لا تجيب الإدارة على شكايات وتساؤلات الناس وكأن المواطن لا يساوي شيئا، أو أنه مجرد جزء بسيط من المنظر العام لفضاء الإدارة. فبدون المواطن لن تكون هناك إدارة. ومن حقه أن يتلقى جوابا عن رسائله، وحلولا لمشاكله، المعروضة عليها. وهي ملزمة بأن تفسر الأشياء للناس وأن تبرر قراراتها التي يجب أن تتخذ بناء على القانون.[...]

2

الخطاب الملكي السامي بمناسبة حلول الذكرى 18 لعيد العرش المجيد

[...]والواجب يقتضي أن يتلقى المواطنون أجوبة مقنعة، وفي آجال معقولة، عن تساؤلاتهم وشكاياتهم، مع ضرورة شرح الأسباب وتبرير القرارات، ولو بالرفض، الذي لا ينبغي أن يكون دون سند قانوني، وإنما لأنه مخالف للقانون، أو لأنه يجب على المواطن استكمال المساطر الجاري بها العمل [...]

3



Chikaya.ma

الوضعية قبل إطلاق البوابة

- في إطار استراتيجية المغرب الرقمي، قامت السلطة المكلفة بالاقتصاد الرقمي (وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي) بإنجاز تطبيق خاص بالشكايات.
- عملت السلطة المكلفة بالاقتصاد الرقمي على تشارك وتعاضد التطبيق الخاص بالشكايات مع بعض الإدارات العمومية الراغبة في استخدامه.
- تم تميم هذا التطبيق على 10 قطاعات وزارية.
- مجموع هذه الإدارات التي تستعمل التطبيق تتوفر على نسخة خاصة بها تم ضبطها حسب احتياجاتها.



@reclamation.mtpnet.gov.ma

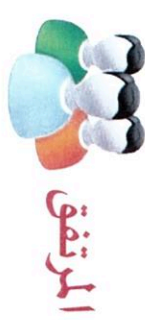


@reclamation.tetouan.ma



Chikaya.ma

الوضعية قبل إطلاق البوابة: المشاكل والتحديات



عدم وجود نظام موحد شامل لتلقي ومعالجة وتتبع الشكايات.

صعوبة تقديم وتتبع معالجة الشكايات

اختلاف إجراءات معالجة الشكايات من إدارة لأخرى

عدم معرفة المواطن للجبهة المناسبة لتسجيل الشكاية

عدم وجود مؤشرات وطنية شاملة عن الشكايات

تعدد المواقع الإلكترونية لتقديم الشكايات

صعوبة قياس مستوى رضا المرتفقين على مستوى مختلف الإدارات العمومية

عدم توفر قنوات تتيح لجميع شرائح المجتمع إمكانية تقديم وتتبع الشكايات



الوضعية قبل إطلاق البوابة: محفزات

الإرادة الملكية السامية لإصلاح الإدارة و
تقريبها من المواطن

رغبة الحكومة في معرفة وقياس أداء الإدارة

تشجيع المشاركة المجتمعية لتقويم أداء
الإدارة

اعتبار الشكايات المستلمة فرصة لتحسين
أداء الإدارة





منظومة الشكايات

الابواب الوطنية
للشكايات

إطار تنظيمي
(قانوني)





Chikaya.ma

الحل : وضع منظومة الشكايات

وضع إطار تنظيمي



مرسوم رقم 265-17-2 بشأن تحديد كفاءات تلقي ملاحظات المرتفقين
واقتراحاتهم وشكاياتهم وتتبعها ومعالجتها.

- توضيح عملية تلقي الشكايات وتتبعها ومعالجتها،
- توضيح عملية تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم بشأن الخدمات العمومية،
- اعتماد البوابة الوطنية للشكايات Chikaya.ma
- تنظيم آلية التعامل مع الشكايات والملاحظات والاقتراحات.



Chikaya.ma

الحل : وضع منظومة الشكايات



إنجاز بوابة وطنية موحدة للشكايات

تعتمد في نظام مكتبها الخلفي على تطبيق الشكايات الذي تم تطويره في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية الخاص بإستراتيجية المغرب الرقمي

ولوج عبر

الهاتف

ولوج عبر

التطبيق المحمول

ولوج عبر

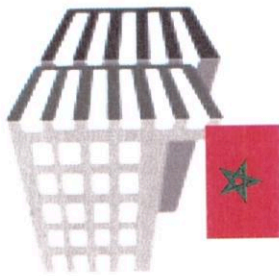
الويب



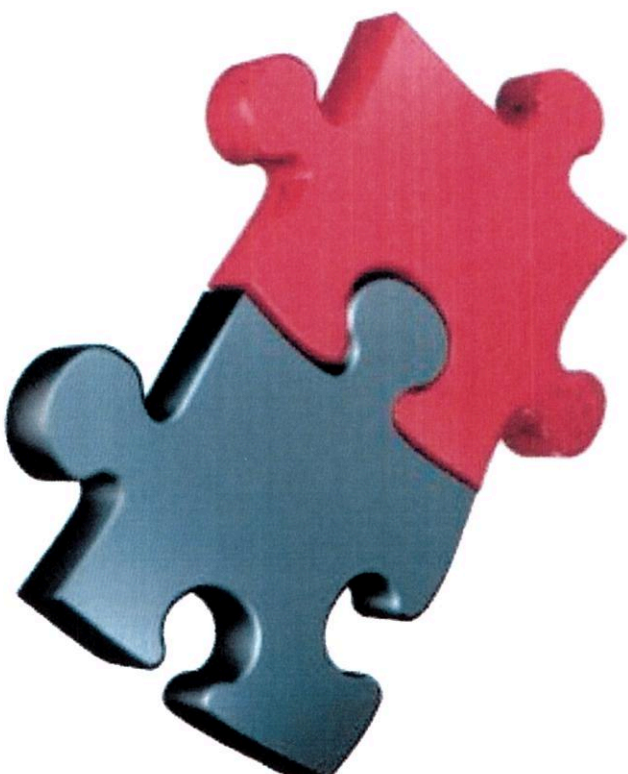
Chikaya.ma

الشركاء في إنجاز نظام البوابة

وزارة إصلاح الإدارة
والوظيفة العمومية



إنجاز نظام البوابة الوطنية الموحدة للشكايات وتنسيق عملية انخراط الإدارات في النظام والإشراف على تفعيل مضامين الإطار القانوني الخاص بمسطرة تلقي ومعالجة الشكايات



الدعم التقني لإنجاز مشروع البوابة الوطنية الموحدة للشكايات
ومواكبة تعميم تطبيق معالجة الشكايات على باقي الإدارات المعنية

وزارة الصناعة والإستثمار
والتجارة و الإقتصاد الرقمي



Chikaya.ma

مكونات نظام بوابة الشكايات

تطبيق معالجة الشكايات الخاص بالإدارات الذي تم إنجازه من طرف وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي في إطار استراتيجية المغرب الرقمي.

الموقع الإلكتروني لبوابة الشكايات الذي يمكن المرتفقين من تقديم وتتبع شكاياتهم عبر الويب.



نظام المكتب
الخلفي لبوابة
الشكايات
Back office



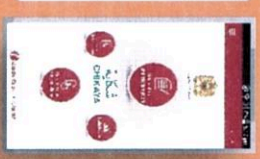
نظام المكتب
الأمامي لبوابة
الشكايات
Front office



مركز اتصال
البوابة
3737
Front office

وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية
وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي

التطبيق
المحمول
للشكايات
Front office



قناة مركز الاتصال **ألو إدارتي** التي تساعد المرتفقين على تقديم وتتبع شكاياتهم عبر الرقم الهاتفي **3737**.

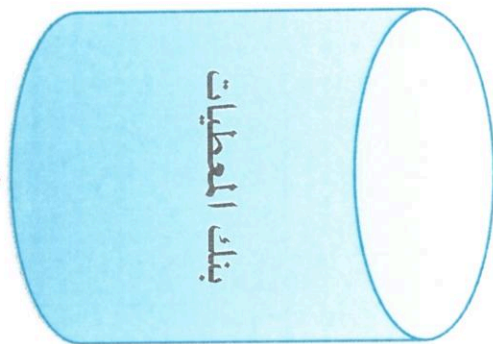
التطبيق المحمول الذي يمكن المرتفقين من أصحاب الهواتف الذكية (Android, IOS)، من تقديم وتتبع شكاياتهم في أي مكان وزمان.



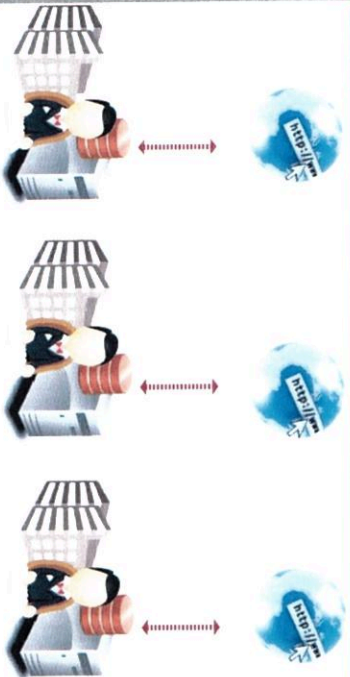
Chikaya.ma

المبدأ العام لعمل النظام

السجل الإلكتروني للشكايات



تطبيقات الشكايات لدى مختلف الإدارات



معالجة الشكايات من طرف الإدارات المعنية

أيداع الشكاية

الرد على الشكاية

البوابة الوطنية للشكايات - التطبيق المحمول



مركز الاتصال
ألو، إدارتي 3737

المرتفق (مواطن أو مقاوله)





Chikaya.ma

وظائف نظام بوابة الشكايات

المكتب الخلفي

Back office



المكتب الأمامي

Front office

معالجة الشكايات

تسجيل الشكايات

إحالة الشكايات على وحدات المعالجة

تتبع الشكايات

التواصل مع المرتفق

التواصل مع الإدارة

الإجابة عن الشكايات

الاطلاع على الإحصائيات العامة

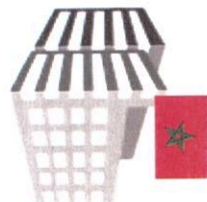
إنتاج الإحصائيات والمؤشرات وتتبعها

الاطلاع على أسئلة وأجوبة شائعة حول
موضوع الشكايات



Chikaya.ma

الإدارة



فوائد نظام بوابة الشكايات



المرتفق

التوفر على آلية موحدة لتلقي ومعالجة الشكايات

حصول الإدارات على نظام جاهز وآمن ومتكامل لتدبير الشكايات

تحسين الخدمات التي تكون موضوع شكايات متكررة

قياس مستوى رضا المرتفقين وتحديد نقاط القوة والضعف من خلال استبيان رأي المرتفقين عن أداء معالجة الشكاية

تسهيل عملية تقديم الشكايات

سهولة تتبع معالجة الشكايات

إمكانية تسجيل وتببع الشكاية في أي مكان وزمان

واجهة واحدة لتسجيل الشكايات عبر مختلف القنوات



Chikaya.ma

حماية سرية المعطيات الشخصية

الأدوات المنخرطة في بوابة الشكايات

تدبير سجل الشكايات : تلقي ومعالجة الشكايات

السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة

إنتاج المؤشرات والإحصائيات الخاصة بمتبع معالجة الشكايات ورفعها إلى رئيس الحكومة

مركز الاتصال التابع للبوابة

تلقي المكالمات الهاتفية الخاصة بتقديم وتتبع شكايات المرتفقين وتسجيلها بنظام البوابة الوطنية للشكايات

السلطة الحكومية المكلفة بالاقتصاد الرقمي

المعالجة الآلية للمعطيات خلال عمليات صيانة أنظمة الشكايات الخاصة بالإدارات

التنسيق مع اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

تحديد مسطرة مناسبة ومبسطة لتنفيذ أحكام القانون رقم 09.08



Chikaya.ma

أحصائيات بوابة الشكايات



10

متوسط عدد الأيام المستغرق لمعالجة الشكايات



21 301

عدد الشكايات المتوصل بها



74

إدارة منجرفة في الولاية



71.29%

نسبة الرضى عن معالجة الشكايات



1 623

عدد الشكايات التي أُعيد فتحها

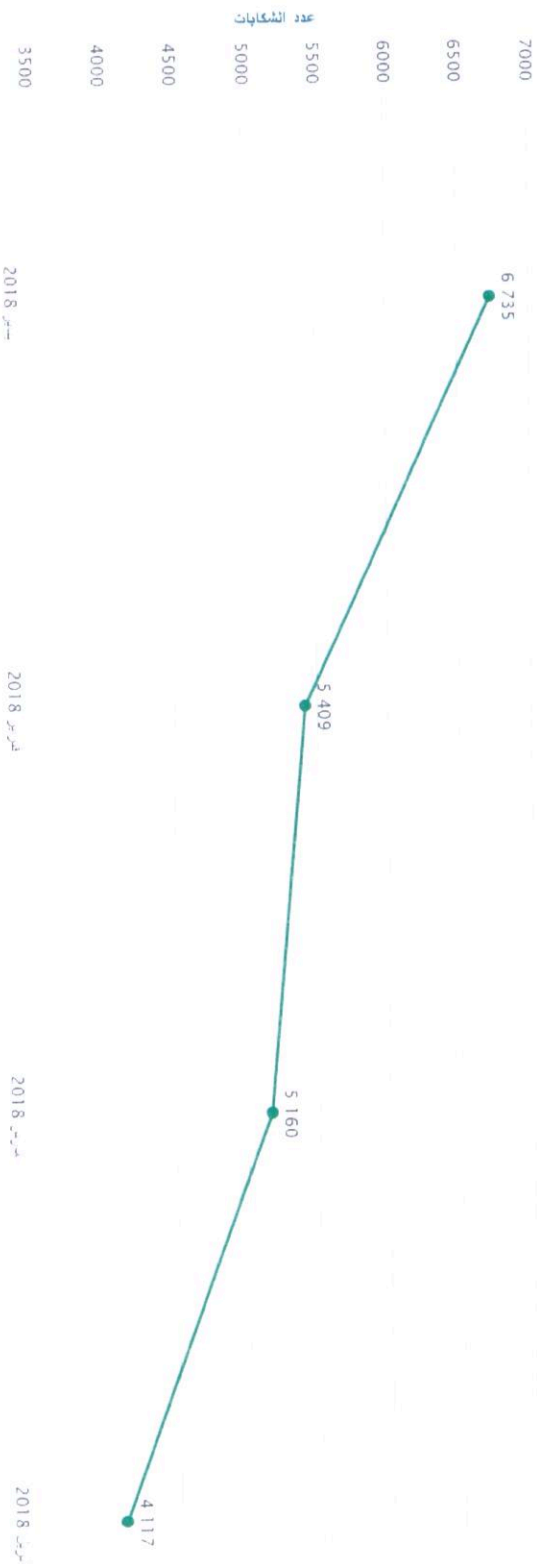


64.77%

نسبة الشكايات المعالجة



كما تطور عدد الشكايات المتوصل بها



3500

4000

4500

5000

5500

6000

6500

7000

يناير 2018

فبراير 2018

مارس 2018

مارس 2018

عدد الشكايات المتوصل بها



Chikaya.ma

مراحل الانخراط في البوابة الوطنية للشكايات

السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة
السلطة الحكومية المكلفة بالافتصاد الرقمي

تنظيم دورات تكوينية ولقاءات تحسسية.

7

إعطاء الانطلاقة الرسمية للبوابة الوطنية للشكايات.

6

تنظيم دورات تكوينية حول استعمال تطبيق معالجة الشكايات.

5

ضبط تطبيقات معالجة الشكايات حسب احتياجات الإدارات.

4

عقد اجتماعات تأطير عملية ضبط تطبيقات معالجة الشكايات حسب احتياجات الإدارات

3

عقد الاجتماع التنسيقي حول انخراط الإدارات بالبوابة الوطنية للشكايات.

2

تعيين ممثلي الإدارات المكلفين بتنسيق عملية انخراط الإدارات بالبوابة الوطنية للشكايات.

1





Chikaya.ma

شكراً
Merci

Thank you

Dispositif IDARATI:

Service-Public.ma

Maps.service-public.ma

Emploi-public.ma

Chikaya.ma

Allo Idarati: 3737



@ServicePublicM



/Idarati

Email : y.hannad@mmsp.gov.ma